SAGE
RESEARCH CORPORATION

N° enregistrement ROP : 370-06
N° contrat : V9863-060001/028/CY

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS : RECHERCHE AU SUJET DE LA DOCUMENTATION SUR LA CONSOLIDATION

- Projet de rapport -

Préparé pour:
Ressources humaines et développement social Canada
por-rop@hrsdc-rhdcc.gc.ca

This report is also available in English

Le 27 mars 2007

2600 SKYMARK AVENUE, BUILDING 6, SUITE 102, MISSISSAUGA, ONTARIO L4W 5B2
TEL: (905) 625-7663 FAX: (905) 625-7137

TABLE DES MATIÈRES

Page

INTRODUCTION 1

SOMMAIRE 3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS :

- Réactions globales à la documentation 6
- Lettre 13
- *Step-by-Step Guide* 21
- *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form* 25
- *Having Trouble Paying Back Your Student Loan?* 31

ANNEXES : Questionnaire de sélection
Matériel de discussion
Ébauche de documentation révisée

INTRODUCTION

OBJECTIF

Les responsables du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) s'efforcent de sensibiliser davantage les emprunteurs aux obligations qui leur incombent au chapitre du remboursement de leur prêt, d'améliorer le taux de remboursement, de réduire les coûts d'administration des prêts et d'accroître le rendement du portefeuille de prêts.

Avant de commencer à rembourser, un emprunteur reçoit par la poste de la documentation sur la consolidation. Il y trouve des renseignements sur le remboursement du prêt et un contrat de prêt consolidé à signer. En se basant sur les leçons tirées de ses recherches antérieures, les responsables du PCPE ont révisé les documents inclus dans la documentation sur la consolidation. Les documents révisés sont une lettre, un *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form* (ci-après appelé le « Contrat »), un *Step-by-Step Guide* pour aider à remplir le Contrat, et une fiche d'information intitulée *Having trouble paying back your loan?* (ci-après appelée « *Having Trouble* »).

L'objectif de la recherche était d'évaluer l'efficacité des documents révisés inclus dans la documentation sur la consolidation. Les objectifs d'information comprennent l'évaluation des éléments suivants :

- Facilité à comprendre chaque document ainsi que la façon dont les documents sont interreliés
- Utilité des renseignements transmis
- Exhaustivité des renseignements transmis et repérage des points à propos desquels les emprunteurs aimeraient obtenir plus de renseignements
- Clarté et efficacité de la disposition et de la conception de chaque document
- Suggestions de modification ou d'amélioration des participants

MÉTHODOLOGIE

Huit groupes de discussion ont eu lieu entre le 7 et le 13 mars 2007. Deux groupes de discussion ont eu lieu dans chacune des villes suivantes : Halifax, Toronto, Calgary et Vancouver. Les séances de discussion se sont déroulées uniquement en anglais et ont duré deux heures et quinze minutes. Chaque groupe était composé de sept à huit participants.

Les participants ont été recrutés à partir d'une liste d'emprunteurs qui, au cours de l'année précédente, avaient consolidé leurs prêts d'études canadiens et commencé à remboursé. Cette liste a été fournie par le PCPE.

Les participants de la liste ont été présélectionnés pour veiller à ce qu'ils répondent aux critères suivants :

- Ils n'étaient pas retournés aux études et n'étaient pas aux études à ce moment.
- Ils se souviennent d'avoir reçu de la documentation sur la consolidation après avoir terminé leurs études.

- Ils ne travaillent pas en recherche marketing, dans les médias ou pour Ressources humaines et Développement social Canada.

Les participants ont reçu une rémunération incitative de 80 $.

LIMITES DE LA RECHERCHE QUALITATIVE

Il est important de noter que cette recherche est de nature qualitative et non quantitative. En ce sens, les résultats fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des questions explorées, mais ils ne peuvent pas être statistiquement généralisés à la population cible.

SOMMAIRE

RÉACTIONS GLOBALES À LA DOCUMENTATION

Les participants ont examiné les quatre documents inclus dans la documentation sur la consolidation. On leur a par la suite demandé quels étaient, selon eux, les grands messages qu'on avait essayé de transmettre. Dans l'ensemble, les participants ont perçu les trois messages principaux suivants :

- Différentes options sont offertes aux personnes qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt.
- Il faut signer et retourner le Contrat.
- C'est le moment de commencer à rembourser son prêt d'études canadien.

À cause de l'importance du message « signer et retourner » pour le PCPE, ce point a fait l'objet de plus amples discussions et les participants ont suggéré d'autres façons de renforcer ce message. Ils ont notamment fait des suggestions qui ciblent les emprunteurs jugés à risque de ne pas retourner le Contrat parce qu'ils prévoient avoir de la difficulté à effectuer les paiements.

On a demandé aux participants de nous faire part de leurs impressions au sujet de l'ébauche de documentation révisée sur la consolidation en établissant une comparaison avec ce qu'ils se rappellaient de la documentation qu'ils avaient reçue (à noter que la documentation révisée n'a pas été montrée pendant les groupes de discussion). La perception générale est que l'ébauche de documentation révisée est mieux conçue que la documentation actuelle. Les participants ont entre autres noté et bien aimé l'ajout des deux nouveaux documents, le *Step-by-Step Guide* et la fiche *Having Trouble*, même si certains participants ont suggéré d'ajouter plus d'éléments graphiques partagés afin de mieux faire le lien visuel entre les documents de la documentation.

LETTRE

Dans l'ensemble, les participants ont fait des commentaires positifs au sujet de la lettre. Ils l'ont trouvée claire et facile à comprendre. Ils ont souligné différents aspects précis de la lettre, notamment le résumé de renseignements dans le coin supérieur droit de la lettre, l'utilisation de caractères gras pour faire ressortir certains éléments et l'explication de ce que peuvent faire les emprunteurs à partir du site Web www.canlearn.ca.

Les participants ont aussi repéré différents endroits où il pourrait y avoir place au changement. Voici un aperçu.

- Résumé de renseignements dans le coin supérieur droit de la lettre : Réfléchir à la possibilité d'ajouter la date du premier paiement mensuel et le ou les numéros des prêts.
- Section sur *What you need to know* :
  - -- Mentionner l'option de modifier la date à laquelle les paiements mensuels sont prélevés qui apparaît dans le contrat.
  - -- Expliquer l'expression « intérêt capitalisé » et son lien avec l'intérêt pendant le délai de grâce. Les participants ont également suggéré une utilisation plus uniforme de la terminologie dans les différents documents.
- Section *What you should remember* :
  - -- Les participants ont eu l'impression que les emprunteurs qui ont des difficultés financières et pourraient présenter une demande d'exemption d'intérêt (EI) risquent de ne pas retourner le Contrat. Dans ce contexte, ils ont suggéré de mettre en caractères gras la

dernière phrase qui précise qu'il faut signer et retourner le Contrat pour être admissible à des programmes comme celui sur l'EI.

-- Diriger les lecteurs vers la fiche *Having Trouble* s'ils veulent obtenir des renseignements supplémentaires au sujet des options qui s'offrent à ceux et celles qui prévoient avoir de la difficulté à effectuer les remboursements.

- Augmenter la visibilité des renseignements sur le site Web, compte tenu que les participants ont trouvé utile l'information transmise au sujet de ce qu'il est possible de faire à partir du site Web.
- Ajouter des renseignements sur l'option d'effectuer des paiements forfaitaires pour compléter la disponibilité de cette option dans le Contrat.
- Clarifier les dates, qui sont présentement indiquées en format numérique, en les écrivant au long ou en précisant de quelle façon il faut les lire.

STEP-BY-STEP GUIDE

Dans l'ensemble, les commentaires au sujet du *Step-by-Step Guide* ont été très positifs. Presque tous les participants étaient d'avis qu'il s'agissait d'un ajout utile et très important à la documentation sur la consolidation.

Voici les principaux commentaires positifs :

- Le *Step-by-Step Guide* est en fait un résumé pratique – c'est-à-dire une liste claire et concise de ce que l'emprunteur doit faire.
- La structure de la liste de vérification a été grandement appréciée. En utilisant cette structure, le Guide expose de façon claire et concise, étape par étape, ce que l'emprunteur doit faire. Certains participants, par exemple, ont dit qu'ils n'étaient pas certains de ce qu'ils devaient faire en premier lorsqu'ils ont reçu la documentation. Le *Step-by-Step Guide* a résolu ce problème.

Les participants ont également repéré différents domaines où il y a place au changement.

- Bien qu'en général l'utilisation de la couleur et des graphiques pour présenter le Guide a été très appréciée et qu'ils ont considéré qu'elle donnait une apparence conviviale au document, plusieurs participants ont suggéré qu'il était nécessaire de raffiner un peu plus les graphiques pour améliorer la valeur de communication du document.
- Les participants étaient préoccupés par le fait que le document transmettait l'impression que l'emprunteur est supposé apporter des modifications au Contrat et qu'il faudrait peut-être prendre des mesures pour mieux faire comprendre qu'accepter le plan de paiement par défaut est aussi un choix possible.

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

Dans l'ensemble, l'ébauche du Contrat révisé leur a semblée plus facile à consulter, à lire et à traiter grâce à sa nouvelle présentation, qui est mieux aérée, par comparaison au Contrat actuel. Les participants se souvenaient qu'il s'agissait d'une grande page remplie de texte dense.

Autres aspects généraux de l'ébauche de Contrat révisé appréciés par les participants :

- Les participants ont aimé le résumé de renseignements sur le prêt dans son ensemble, ainsi que sur chaque prêt individuel.
- Chaque prêt semble clairement identifié.

- Certains participants ont indiqué qu'ils avaient aimé la conception graphique du bloc signature et la ligne noire épaisse. Elle fait ressortir l'espace de signature et elle semble importante.

Les participants ont repéré plusieurs endroits où il serait possible de modifier la conception graphique du Contrat. Le plus important est probablement la section sur le paiement de l'intérêt capitalisé et du montant forfaitaire. Certains participants n'ont pas compris comment il fallait remplir ces sections et, en particulier, comment les remplir de façon à payer l'intérêt capitalisé avant la date du premier paiement. Essentiellement, les résultats indiquent qu'il est nécessaire de séparer davantage ces deux parties du Contrat sur le plan visuel.

HAVING TROUBLE PAYING BACK YOUR LOAN?

Dans l'ensemble, les commentaires au sujet de la fiche *Having Trouble* étaient vraiment positifs. Presque tous les participants étaient d'avis qu'elle était un ajout vraiment utile et important à la documentation sur la consolidation.

Voici les principaux commentaires positifs :

- Le contenu et l'utilisation de la couleur, de graphiques et d'images contribuent à donner l'impression que le document est utile et invitant. Cela aide à donner à la documentation sur la consolidation un aspect convivial.
- Le document donne un bon aperçu des options offertes aux personnes qui prévoient avoir de la difficulté à commencer à rembourser leur prêt d'études canadien. Ce sujet était important pour la plupart des participants et il le sera aussi pour plusieurs emprunteurs.
- La majorité des participants aimaient l'idée d'un aimant comportant les renseignements relatifs au CSNPE et ils ont dit qu'ils pourraient par exemple l'installer sur leur réfrigérateur.

Les participants ont également repéré différents domaines où il y a place au changement.

- Réfléchir à la possibilité de choisir une autre imagerie. Par exemple, l'emprunteur pourrait penser que la boule de papier froissé est le Contrat. Le PCPE ne veut peut-être pas véhiculer cette imagerie.
- Dans la section sur la révision des modalités, insérer un renvoi vers la section pertinente du Contrat afin que les emprunteurs comprennent que c'est à cet endroit que la révision des modalités peut être faite.
- Ajouter une phrase à la section sur l'EI pour préciser qu'il faut signer et retourner le Contrat pour être admissible à l'EI.
- Réfléchir à la possibilité d'éliminer l'expression *Don't Panic!* sur l'aimant. Elle pourrait empêcher certaines personnes de l'utiliser parce qu'elles sont préoccupées par ce que pourraient penser les personnes qui viennent chez eux et pourraient voir l'aimant.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Nom du fournisseur: Sage Research Corporation
- Numéro de contrat V9863-060001/028/CY
- Date du contrat : 2007-02-14

Pour obtenir plus d'information sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à l'addresse suivante : por-rop@hrsdc-rhdcc.gc.ca

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

RÉACTIONS GLOBALES À LA DOCUMENTATION SUR LA CONSOLIDATION

PRINCIPAUX MESSAGES PERÇUS

Les participants ont examiné les quatre documents inclus dans la documentation sur la consolidation. On leur a par la suite demandé quels étaient, selon eux, les grands messages qu'on avait essayé de transmettre. On leur a aussi demandé si la documentation précisait ce que les emprunteurs étaient censés faire après avoir reçu la documentation et, le cas échéant, ce qu'ils devaient faire.

Dans l'ensemble, les participants ont perçu les trois messages principaux suivants :

- Différentes options sont offertes aux personnes qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt.
- Il faut signer et retourner le Contrat.
- C'est le moment de commencer à rembourser son prêt d'études canadien.

La perception relative à ce message est que les options disponibles sont attribuables aux différents aspects de l'ébauche révisée de la documentation, particulièrement par la présence de la fiche *Having Trouble*.

Plusieurs participants ont également perçu un message leur indiquant que de l'aide est disponible et il suffit d'entrer en communication avec le Centre de services national de prêts aux étudiants (CSNPE) pour obtenir de l'aide ou des réponses aux questions.

Transmission du message « Signer et retourner le Contrat »

Un message important véhiculé dans la documentation, c'est qu'il faut signer et retourner le Contrat. La documentation s'est révélée efficace pour transmettre ce message puisque les participants on mentionné (voir ci-dessus) qu'ils l'avaient perçu comme un message principal.

On a demandé aux participants si on pouvait faire davantage pour renforcer la transmission du message « signer et retourner ». On a divisé leurs commentaires en deux catégories : 1) suggestions générales pour augmenter la visibilité du message aux yeux de tous les emprunteurs qui reçoivent la documentation et 2) suggestions particulièrement axées sur les emprunteurs considérés à risque de ne pas retourner le Contrat parce qu'ils ne sont pas capables de commencer à rembourser.

Suggestions générales

La suggestion qui est revenue le plus souvent pour augmenter la visibilité générale du message « signer et retourner » est de mettre en gras les mots « *complete, sign and return* », situés à la fin du premier paragraphe de la lettre. À titre de référence, le texte complet du premier

paragraphe est :

> Your student loan(s) become payable as of **3/1/2007**. It is important that you are aware of your repayment arrangements. Read the information provided in this letter. Review the details of your "Consolidated Student Loan Agreement" and then complete, sign and return it.

Un ou quelques-uns des participants ont fait les suggestions suivantes au sujet de cet énoncé :

- Inscrire les mots en majuscules.
- Ajouter les mots « vous devez » avant ce bout de phrase.
- Ajouter la date limite pour retourner le Contrat, au cas où l'emprunteur serait enclin à tergiverser.
- Modifier le premier paragraphe pour donner les renseignements sous la forme d'une liste de sorte à ce que les mots « remplissez-le, avant de le signer et de le retourner » apparaissent au dernier point de la liste.

Autres suggestions visant à accroître la visibilité générale de ce message :

- Plusieurs participants ont suggéré d'inscrire le message sur l'enveloppe de retour affranchie, p. ex. à l'endos de l'enveloppe sous le rabat, à l'endroit où les entreprises impriment parfois des messages comme « n'oubliez pas de… ».
- Un participant a suggéré d'inscrire le message en lettres majuscules juste au-dessus de la section *Pre-Authorization Payment Plan Information* du Contrat.

Suggestions axées sur les emprunteurs à risque

Pendant les groupes de discussion, les participants ont discuté de deux situations dont, la conclusion est que les emprunteurs qui croient ne pas pouvoir commencer à rembourser sont plus à risque de ne pas signer et retourner le Contrat. Voici les deux mises en situation : 1) Si vous ne pouvez vous permettre de commencer à rembourser votre prêt d'études à la première date limite de remboursement, que ferez-vous? 2) Si vous ne signez pas et ne retournez pas le Contrat, est-ce que les paiements seront quand même prélevés dans votre compte bancaire? Les participants ont d'abord discuté de leurs réponses à ces questions. Ils ont par la suite fait part de leurs suggestions sur la façon d'accroître la visibilité du message « signer et retourner » aux yeux des emprunteurs à risque.

1) **Si vous ne pouvez vous permettre de commencer à rembourser votre prêt d'études, que ferez-vous?**

   Les participants étaient divisés sur la question de savoir s'ils allaient signer et retourner le Contrat s'ils ne pouvaient pas se permettre de commencer à rembourser leur prêt.

   Ceux qui ont dit qu'ils retourneraient le Contrat ont en général fait référence à la dernière phrase de la section de la lettre *What you should remember*. Cette phrase vient après une référence à l'exemption d'intérêts (EI), à la révision des modalités (RM) et à la réduction de la dette (RD), et se lit comme suit : *«Please note that you must sign and return your Agreement in order to qualify for these programs»*. Toutefois, plusieurs participants ont également indiqué les méthodes suivantes pour remplir le Contrat afin de réduire le risque

perçu que les paiements soient prélevés de leur compte :

- Modifier le montant du paiement à zéro dollar.
- Cocher la case du Contrat indiquant qu'ils ne désirent pas utiliser les modalités de paiement préautorisé pour le remboursement du prêt d'études.
- Dans la section *Change my Date to* du Contrat, mettre une année ultérieure.

Parmi les participants qui ont dit qu'ils ne retourneraient pas le Contrat s'ils ne pouvaient pas se permettre de commencer à rembourser, plusieurs ont dit qu'ils communiqueraient avec le CSNPE. Il importe de noter que c'est une chose raisonnable à faire, et que l'employé du CSNPE leur dirait vraisemblablement à un moment donné de signer et de retourner le Contrat. Certains participants ont dit qu'ils n'avaient pas remarqué la phrase susmentionnée dans la section de la lettre *What you should remember*. D'autres l'ont par contre remarquée, mais ils n'auraient tout de même pas retourné le Contrat (au moins pas avant d'avoir appelé le CSNPE). Voici les deux principales raisons invoquées :

- Il semble qu'en signant et en retournant le document (p. ex. en se basant sur le texte du bloc-signature du Contrat), une personne s'engage à commencer à verser les paiements mensuels à la date indiquée dans le Contrat. C'est pourquoi certains participants étaient réticents à le faire, même si la lettre indiquait que pour être admissible, par exemple à l'EI, une personne doit retourner le Contrat. Ils n'étaient pas à l'aise de s'engager sciemment à effectuer les remboursements en sachant qu'ils ne pourraient pas les faire.
- Certains participants ont dit que la lettre ne leur donnait aucune directive sur la façon de remplir le Contrat dans ces conditions. Plusieurs participants ont également dit qu'il faudrait peut-être envoyer une demande d'EI avec le Contrat dans ce cas – ce qui était également la raison pour laquelle ils voudraient d'abord discuter avec un employé du CSNPE.

2) Si vous ne signez pas et ne retournez pas le Contrat, est-ce que les paiements seront quand même prélevés dans votre compte bancaire?

La bonne réponse à cette question est oui, si les renseignements bancaires au dossier sont exacts. Toutefois, les participants étaient divisés au sujet de ce qui pourrait se produire : certains croyaient que les paiements seraient prélevés et d'autres, qu'ils ne seraient pas prélevés. Si on associe ce résultat à ceux de la question précédente, on peut constater qu'une partie des participants ne retourneraient pas le Contrat s'ils ne pouvaient pas se permettre de faire les paiements et, en plus, qu'ils ne s'attendraient pas à ce que les paiements soient prélevés de leur compte.

Parmi les participants qui croyaient que les paiements allaient quand même être prélevés, certains ont précisé que c'était parce que lorsque qu'une personne signe le Contrat de prêt initial, elle convient aussi d'effectuer les remboursements. Les responsables du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) ont donc le droit de prélever les remboursements. Peu de participants possédaient cependant ce niveau de connaissance. L'opinion des participants était plus souvent fondée sur l'expérience (la leur ou celle d'une autre personne), le sentiment général que c'est comme ça que le programme doit fonctionner ou le texte inscrit au verso de la lettre, qui se lit comme suit : « *It is important to note that if you do not indicate a preferred method of payment, we will automatically withdraw your monthly loan*

payments from the bank account shown on the enclosed Consolidated Student Loan Agreement. »

Les participants qui ne croyaient pas que les paiements allaient être prélevés s'ils ne retournaient pas le Contrat présumaient tout de même qu'il y aurait des conséquences négatives. Plus particulièrement, ils étaient portés à signaler la première phrase de la section de la lettre *What you should remember*, qui se lit comme suit : « *Missing payments will affect your credit rating.* » Leur interprétation de cette phrase était que s'ils ne retournaient pas le Contrat et n'effectuaient pas volontairement les remboursements, cela nuirait à leur dossier de crédit – et c'est tout (à l'exception possiblement de l'accumulation d'intérêts ou de certaines pénalités). Essentiellement, ils ont déduit de cette phrase qu'une personne pourrait « omettre des paiements » même si elle avait de l'argent dans son compte. Plusieurs participants ont également mis en doute le pouvoir des responsables du PCPE de prélever de l'argent sans y avoir été préautorisés par écrit dans un contrat.

Dans le cadre des discussions sur les deux mises en situation mentionnées précédemment, les participants ont fait différentes suggestions de modifications à la documentation sur la consolidation dans l'objectif d'accroître la visibilité du message « signer et retourner » aux yeux des emprunteurs qui pourraient ne pas retourner le Contrat parce qu'ils ne peuvent pas faire les paiements.

- **Lettre**
  - -- Certains participants ont suggéré d'ajouter une phrase qui explique pourquoi les emprunteurs doivent signer et retourner le Contrat, en particulier ce qu'il arrivera s'ils ne le retournent pas (p. ex. que les paiements seront quand même prélevés). Il importe toutefois de noter que plusieurs participants ont également fait la mise en garde suivante : dire aux emprunteurs que les paiements seront quand même prélevés pourrait inciter certains emprunteurs capables de payer à ne pas retourner le Contrat. Les emprunteurs qui ne voient pas d'inconvénient à être en défaut de paiement et qu'on utilise les renseignements bancaires pourraient interpréter ce message comme signifiant qu'ils n'ont pas à faire quoi que ce soit après avoir reçu le Contrat.
  - -- Dans la section *What you should remember*, certains participants ont suggéré de mettre en gras la dernière phrase, qui se lit comme suit : *Please note that you must sign and return your Agreement in order to qualify for these programs*. Comme signalé précédemment, certains participants n'ont pas remarqué cette phrase.
  - -- D'autres participants ont suggéré d'ajouter une explication sur la façon de remplir le Contrat à l'intention des personnes qui ne seront pas capables de commencer à rembourser à la première date d'échéance.
- ***Step-by-Step Guide***

  Quelques participants ont suggéré qu'on devrait préciser de signer et de retourner le Contrat même si on prévoit faire une demande d'EI à l'étape 3 (*Sign Your Agreement*).
- ***Having Trouble***

  Certains participants ont suggéré d'indiquer dans la section sur l'EI qu'il est toujours nécessaire de signer et de retourner le Contrat. Un participant a suggéré d'indiquer ce

message pour tous les programmes décrits dans la fiche *Having Trouble* parce qu'il faut retourner le Contrat dans tous les cas.

- **Contrat**

  Certains participants ont suggéré d'ajouter une case à cocher pour permettre à un emprunteur d'indiquer qu'il ne peut pas effectuer les remboursements et qu'il va par exemple présenter une demande d'EI.

IMPRESSIONS GLOBALES DE LA DOCUMENTATION SUR LA CONSOLIDATION

COMPARAISON AVEC LA DOCUMENTATION ACTUELLE

On a demandé aux participants de nous faire part de leurs impressions au sujet de l'ébauche de documentation révisée sur la consolidation en établissant une comparaison avec ce qu'ils se rappelaient de la documentation qu'ils avaient reçue (à noter que la documentation révisée n'a pas été montrée pendant les groupes de discussion). La perception générale est que l'ébauche de documentation révisée est mieux conçue que la documentation actuelle. Tout particulièrement, les participants ont entre autres noté et bien aimé l'ajout des deux documents, *Step-by-Step Guide* et *Having Trouble :*

- Le *Step-by-Step Guide* leur a semblé être un guide clair et facile à suivre qui explique ce qu'il faut faire avec la documentation sur la consolidation, et qui donne des renseignements utiles sur la façon de remplir le Contrat.
- La fiche *Having Trouble* leur a semblé fournir plus de renseignements sur les options qui s'offrent aux emprunteurs ayant de la difficulté à effectuer leurs paiements que la documentation sur la consolidation actuelle (bien des participants estiment qu'il est important de traiter de ce sujet dans la documentation sur la consolidation). Ceci a également contribué au fait que les participants ont perçu que la documentation sur la consolidation permet de mieux comprendre les pressions financières subies par certains emprunteurs.
- Grâce aux deux documents, l'ébauche de documentation révisée sur la consolidation serait plus facile à comprendre et à gérer que la documentation actuelle selon les participants. Cette perception est fondée sur le contenu des deux documents, leur conception graphique et l'utilisation de la couleur. Certains participants ont indiqué que l'ébauche de la documentation révisée semblait plus « invitante » et « moins intimidante ».

En ce qui concerne le Contrat, les participants ne pouvaient en général pas se rappeler son contenu précis pour le commenter et établir une comparaison entre le Contrat actuel et l'ébauche de documentation révisée. Toutefois, ils n'avaient pas tendance à penser que le Contrat actuel comportait beaucoup plus de pages que l'ébauche de Contrat révisé. Par comparaison, ils avaient tendance à trouver le Contrat révisé moins fastidieux à examiner et en conséquence possiblement plus facile à gérer dans l'ensemble.

La plupart des participants ne pouvaient pas se rappeler le contenu précis de la lettre actuelle pour le commenter et établir une comparaison avec l'ébauche de la lettre révisée. Toutefois, tous les participants qui se rappelaient un peu de la lettre ont préféré l'ébauche de la lettre révisée. Elle leur a semblé plus claire et plus facile à lire et à comprendre.

PERCEPTION DE LA MESURE DANS LAQUELLE TOUS LES DOCUMENTS DE LA DOCUMENTATION VONT DE PAIR

En général, les participants ont trouvé que les documents inclus dans la documentation allaient de pair et se complétaient bien.

- La lettre précise ce que l'emprunteur a besoin de savoir pour se préparer à rembourser son ou ses prêts.
- Le *Step-by-Step Guide* est en fait un résumé pratique de ce qu'il faut faire après avoir reçu le Contrat.
- La fiche *Having Trouble* donne des renseignements supplémentaires importants pour ceux qui prévoient avoir de la difficulté à rembourser leur prêt.

Les participants ont suggéré d'apporter des modifications dans plusieurs secteurs pour améliorer la cohérence des documents dans l'ensemble. Les voici.

- **Uniformité de la terminologie :** Un certain nombre de participants ont soulevé en particulier la question de l'utilisation des expressions « intérêt capitalisé » et « intérêt pendant le délai de grâce ». Certains répondants n'étaient pas certains de comprendre la notion d'intérêt capitalisé. Bien souvent, ils ont supposés – en étant plus ou moins certains – qu'il s'agissait de l'intérêt accumulé pendant le délai de grâce, mais quelques-uns ne savaient pas de quoi il s'agissait et plusieurs ont cru à tort qu'il s'agissait de tous les intérêts payables pendant la durée du prêt. Bien des participants ont fait remarquer qu'aucun document n'établissait explicitement un lien entre l'intérêt capitalisé et l'intérêt pendant le délai de grâce. Plus particulièrement, la lettre traite seulement de l'intérêt pendant le délai de grâce. On n'y retrouve pas l'expression « intérêt capitalisé ». Le Contrat ne fait pas référence au délai de grâce et traite uniquement « d'intérêt capitalisé ». Les participants ont fortement recommandé que l'on modifie au moins la lettre pour qu'elle établisse explicitement un lien entre ces deux concepts, et que l'on utilise un langage uniforme dans l'ensemble des documents.

  Il est à noter que le *Step-by-Step Guide* ne traite pas explicitement de ces deux concepts : on fait référence à l'intérêt pendant le délai de grâce à l'étape 2 – mais pas à l'intérêt capitalisé. On fait référence à l'intérêt capitalisé dans la section *Lump Sum and Capitalized Interest Payments* – mais pas à l'intérêt pendant le délai de grâce.

- **Renvois dans les documents :** Un certain nombre de participants ont repéré un endroit précis où il devrait y avoir un renvoi, à savoir dans la section de la lettre *What you should remember*. On y traite brièvement de l'EI et des autres possibilités et on devrait référer le lecteur à la fiche *Having Trouble* s'il veut obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet.
- **Cohérence de la présentation :** Certains participants ont suggéré qu'il y ait plus d'éléments graphiques partagés afin de mieux faire le lien visuel entre les documents de la documentation.

COMPRÉHENSION DU FAIT QUE LA DOCUMENTATION SUR LA CONSOLIDATION NE SE RAPPORTE PAS AUX PRÊTS D'ÉTUDES PROVINCIAUX

La plupart des participants ont affirmé qu'il était clair que la documentation se rapportait aux prêts d'études canadiens ou aux prêts d'études intégrés – et non aux prêts d'études provinciaux. C'est principalement parce qu'on fait plusieurs références au Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) et qu'on utilise l'adjectif « canadien » pour qualifier les prêts dans le Contrat.

Par contre, certains participants avaient l'impression qu'il était possible de clarifier davantage le fait que la documentation ne se rapportait pas aux prêts d'études provinciaux. Ils ont suggéré de modifier deux parties précises de la documentation. Les voici.

- **Paragraphe d'introduction de la lettre :** À titre de référence, le premier paragraphe se lit comme suit :

  > Your student loan(s) become payable as of **3/1/2007**. It is important that you are aware of your repayment arrangements. Read the information provided in this letter. Review the details of your "Consolidated Student Loan Agreement" and then complete, sign and return it.

  Certains participants auraient pu penser, lorsqu'ils ont commencé à lire la lettre, qu'elle se rapportait à tous leurs prêts d'études. Quelques participants ont ajouté que le mot « consolidated » aurait eu cette signification pour eux. Ils ont suggéré que l'on révise la première phrase pour clarifier la portée de la documentation. Par exemple, ils ont suggéré de commencer par « La portion fédérale de votre prêt d'études… ».

  Plusieurs participants ont également suggéré d'ajouter une phrase faisant précisément référence à la possibilité que l'étudiant ait un prêt d'études provincial. Un participant a notamment suggéré l'ajout de cette phrase : « Il est aussi possible que votre prêt d'études provincial, le cas échéant, soit devenu exigible. Vous serez alors informé par l'institution financière concernée ». Ils étaient préoccupés par le fait qu'une personne puisse conclure, en regardant le sommaire du *Total Balance Owing* and *Total Monthly Payment*, qu'il s'agissait de la totalité de ce qu'il devait et du montant qu'il aurait à payer chaque mois. Ils trouvaient qu'il aurait pu être utile de rappeler aux emprunteurs qu'ils ont peut-être d'autres prêts d'études à rembourser en plus de ce qui est indiqué dans la documentation.

- Aimant ***Having Trouble*** **:** La première phrase de l'aimant est *Student Loans?* Plusieurs participants ont suggéré de changer cette phrase par *Prêts d'études canadiens?* afin de clarifier que les coordonnées sur l'aimant sont valables pour les prêts d'études canadiens uniquement.

LETTRE

Dans l'ensemble, les participants ont fait des commentaires positifs au sujet de la lettre. Ils l'ont trouvée claire et facile à comprendre. Voici les éléments précis de la lettre que certains des participants ont particulièrement apprécié.

- Renseignements sur le *Total Balance Owing* et le *Total Monthly Payment* dans le coin supérieur droit de la lettre
- Utilisation de caractères gras pour faire ressortir certains points

  Plusieurs participants ont particulièrement aimé l'idée de mettre les dates importantes en caractère gras tout au long de la lettre.

  Ils étaient aussi plusieurs à approuver l'utilisation de caractères gras pour faire ressortir certains messages, plus spécifiquement :

  -- La première phrase de la section *What you should remember*: *Missing payments will affect your credit rating*. Quelques participants ont indiqué que les emprunteurs pouvaient parfois ne pas prendre conscience de ce fait et qu'il était important de le souligner.

  -- La première phrase de la section *What to consider if you are still in school* : *If you are currently a full-time student you need to let us know immediately*. Cette phrase et l'ensemble de la section leur ont semblées vraiment importantes étant donné que les emprunteurs toujours aux études ne sont pas supposés donner suite au Contrat et doivent aviser le CSNPE. Les participants ont également apprécié que l'on précise à l'emprunteur ce qu'il doit faire pour confirmer son inscription dans cette section.
- Utilisation de sous-titres pour diviser et organiser l'information dans la lettre

  Ils étaient d'avis que cette méthode facilite grandement la lecture de la lettre.
- Toute la section *What we're asking you to do* au début de la lettre

  Ils ont trouvé que l'on indiquait clairement et de façon concise ce que l'emprunteur devait faire après avoir reçu la documentation. Un certain nombre de participants ont également apprécié l'idée d'inclure une enveloppe affranchie.
- Explication sur le fait que le prêt n'est pas exempt d'intérêt pendant le délai de grâce

  Certains participants ont indiqué que ce message était plus clair dans cette version de la lettre que dans celle qu'ils se rappelaient avoir reçue.

  Il importe de noter que certains participants ont aussi indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de ce fait et qu'ils estimaient qu'il est trompeur, compte tenu que l'emprunteur doit payer l'intérêt, de qualifier la période de « délai de grâce ».
- Section *How to contact us*

  En plus d'apprécier la section dans son ensemble, bien des participants ont mentionné qu'ils avaient particulièrement apprécié l'explication de ce qui peut être fait sur le site Web *www.canlearn.ca*. Ils ont ajouté qu'ils n'étaient pas au courant de tout le potentiel du site Web.

- Toute la section *How to Establish Your Repayment Arrangements*, y compris le résumé par points des options de remboursement et les renseignements supplémentaires sur chaque option

  Certains participants ont également indiqué que la note au sujet de ce se produit si un emprunteur n'indique pas la méthode qu'il privilégie pour le paiement est importante et est à juste titre indiquée en caractères gras.

QUESTIONS ET SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS

Voici un résumé des questions et des suggestions des participants en lien avec la lettre. Les résultats sont regroupés en fonction des sections de la lettre. Il y a une catégorie « autre » à la fin qui traitera des questions non reliées à une section précise.

Renseignements dans le coin supérieur droit

Comme mentionné précédemment, bien des participants ont apprécié les renseignements sur le prêt indiqués dans le coin supérieur droit de la lettre parce qu'ils permettent de voir rapidement et facilement les renseignements clés au sujet du prêt. Les deux renseignements fournis sont *Total Balance Owing* et *Total Monthly Payment.*

Certains participants ont suggéré d'ajouter d'autres renseignements, principalement ceux énumérés ci-dessous.

- Date du premier paiement mensuel
- Numéro(s) du prêt (Certains participants ont fait cette suggestion parce qu'ils ont remarqué qu'il faut donner le numéro du prêt quand on communique avec le CSNPE. Il pourrait être utile d'avoir rapidement accès à ce renseignement en l'incluant dans cette section.)

Autres ajouts suggérés :

- Quelques participants ont suggéré d'indiquer la période d'amortissement (c.-à-d. pendant combien de temps le participant devra rembourser le prêt).
- Un participant a suggéré d'indiquer la date limite pour retourner le Contrat.

En ce qui concerne le *Total Monthly Payment*, quelques participants ont suggéré qu'il pourrait être intéressant d'indiquer d'une quelconque façon que ce montant peut être révisé. Ils ont fait cette suggestion en tenant compte de leur propre réaction lorsqu'ils ont vu le montant indiqué dans leur documentation, qui a suscité beaucoup d'inquiétudes en ce qui a trait à la capacité de rembourser le montant indiqué. Ils ont par exemple suggéré d'inscrire « paiement mensuel par défaut ».

Paragraphe d'introduction

À titre de référence, le premier paragraphe se lit comme suit :

> Your student loan(s) become payable as of **3/1/2007**. It is important that you are aware of your repayment arrangements. Read the information provided in this letter. Review the details of your "Consolidated Student Loan Agreement" and then complete, sign and return it.

Commentaires mentionnés précédemment :

- Certains participants ont suggéré de modifier le paragraphe pour préciser que la documentation se rapporte uniquement aux prêts d'études canadiens ou aux prêts intégrés et non aux prêts provinciaux (consulter la section *Comprehension du fait que la documentation sur la consolidation ne se rapporte pas aux prêts d'études provinciaux*, p. 12).
- Un participant a suggéré d'ajouter les mots « vous devez » avant « *complete, sign and return it* » pour mettre l'accent sur l'obligation de retourner le Contrat. On a également suggéré d'ajouter la date limite pour retourner le Contrat.

Un participant a remis en cause le fait d'indiquer la date à laquelle le prêt devient remboursable, parce qu'il estimait qu'elle était relativement peu importante. Cette personne considérait que les dates importantes sont la date limite pour retourner le Contrat et la date du premier paiement. Il a suggéré que ce devrait plutôt être la date du premier paiement qui devrait être indiquée dans le premier paragraphe – s'il faut absolument mettre une date.

What we're asking you to do

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> You must sign Copy 1 of your Agreement and return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC) no later than **2/22/2007**. A postage paid envelope has been enclosed for your convenience. Copy 2 is for your records. Use the "**Step-by-Step Guide**" to assist you in completing your Agreement.

Comme nous l'avons mentionné précédemment (consulter la section *Suggestions axées sur les emprunteurs à risque*, page 9), certains participants ont suggéré d'expliquer pourquoi il faut retourner le Contrat et de préciser les conséquences auxquelles s'expose un emprunteur s'il ne le retourne pas dans le but précis de motiver ceux qui pourraient ne pas le retourner parce qu'ils sont préoccupés par leur capacité de rembourser. Les participants ont indiqué que la section *What we're asking you to do* était le meilleur l'endroit pour insérer ces renseignements.

What you need to know

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> Your first payment (above) will be deducted on **3/31/2007** from the bank account indicated on your Agreement. Payment withdrawals will continue to be made from this account on the last day of each month. If this information is blank on your Agreement or if you wish to change the account shown, complete this in the Pre-Authorized Payment section or call the NSLSC for assistance.
>
> Your six-month "Grace" period will end on **2/22/2007**. While you have not been required to make loan payments, this period is not interest free. The interest will be added to your principal balance, **or** you can pay the interest accrued on or before your first payment due date - **3/31/2007**. To pay the interest, choose this option on the Agreement or send the funds separately.

Commentaires sur le premier paragraphe :

- Quelques participants ayant personnellement préféré ne pas rembourser par paiements préautorisés ont considéré que la première phrase part du principe que l'emprunteur choisira les paiements préautorisés et ne reflète pas l'existence des options de remboursement décrites au verso de la lettre.

- Certains participants ont indiqué que la lettre, et probablement en particulier ce paragraphe, devraient faire référence à la possibilité de modifier la date de prélèvement des paiements mensuels. Cette option figure au Contrat et ils estiment que la lettre devrait attirer l'attention sur cette possibilité pour aider l'emprunteur à comprendre le Contrat.

Commentaires sur le deuxième paragraphe :

- Bien des participants ont indiqué que ce paragraphe devrait utiliser l'expression « intérêt capitalisé » et expliquer le lien avec l'intérêt pendant le délai de grâce. Tel que mentionné précédemment (*Perception de la mesure dans laquelle tous les documents de la documentation vont de pair*, p. 11), un certain nombre de participants n'étaient pas certains de comprendre la signification de cette expression, et étaient frustrés parce que la lettre ne donnait aucune explication à ce sujet. Il importe de noter que l'explication pourrait probablement aussi aider les nombreux participants qui ont affirmé qu'ils ne comprenaient pas la phrase « *The interest will be added to your principal balance...* » ou qu'ils ne savaient pas s'ils valaient mieux payer l'intérêt capitalisé avant la date du premier remboursement.

What you should remember

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> **Missing payments will affect your credit rating.** If you cannot start making your payment(s) now, or experience difficulty making payments in the future, contact the NSLSC to discuss options that may be available to you (such as Interest Relief, Revision of Terms and Debt Reduction in Repayment). Please note that you must sign and return your Agreement in order to qualify for these programs.

Commentaires précédemment mentionnés :

- Certains participants ont suggéré de mettre la dernière phrase en caractères gras afin de motiver les personnes intéressées par l'EI à néanmoins signer et retourner le Contrat (voir la *Suggestions axées sur les emprunteurs à risque*, p. 9).

- D'autres participants ont suggéré de faire un renvoi à la fiche *Having Trouble* pour le cas où l'emprunteur voudrait obtenir des renseignements supplémentaires au sujet des options qui s'offrent à ceux et celles qui prévoient avoir de la difficulté à effectuer les remboursements (voir la section *Perception de la mesure dans laquelle tous les documents de la documentation vont de pair*, p. 11). Ils considéraient que la lettre ne mettait pas assez l'accent sur les options disponibles, mais ils étaient également d'avis qu'il est probablement mieux de ne pas ajouter les renseignements au sujet de ces options dans la lettre, puisque qu'ils ne sont pas pertinents pour tout le monde.

Certains participants ont suggéré de modifier le titre de cette section. Ils considéraient que le titre actuel était trop « générique » ou pas assez précis compte tenu du contenu de la section. Ils ont suggéré que le titre devrait faire référence d'une quelconque façon à la difficulté de faire des remboursements. Ils ont également suggéré qu'un tel titre réussirait probablement à attirer davantage l'attention des personnes prévoyant avoir de la difficulté à faire les remboursements et, peut-être, à transmettre plus efficacement à ce groupe le message qu'il faut signer et retourner le Contrat.

What to consider if you are still in school

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> **If you are currently a full-time student you need to let us know immediately**. If you don't advise us of your ongoing studies, you will be responsible for repaying your loan(s), including all the interest accumulated up to the date we receive your Confirmation of Enrolment. If you have student loan(s) with financial institutions, you must also inform them of your ongoing studies, otherwise these loan(s) will become repayable as well.
>
> To confirm your enrolment, visit your school's financial aid office and complete the Confirmation of Enrolment form. Send the completed form to the NSLSC and/or the Financial Institution holding your loan. If we receive proof of your enrolment before **3/1/2007**, then there is no need to return the enclosed Agreement.

Selon certains participants, cette section devrait être plus apparente dans la lettre. Ils ont notamment suggéré de la déplacer au début de la lettre ou de l'encadrer. C'est qu'un certain nombre de personnes qui reçoivent la documentation sont encore aux études et doivent prendre rapidement conscience, lorsqu'ils lisent la lettre, que a) ils ne sont pas supposés donner suite au Contrat et b) ils doivent être certains de confirmer leur inscription. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils avaient déjà reçu la documentation pendant qu'ils étaient toujours aux études et qu'ils étaient un peu confus au sujet de ce qu'ils étaient supposés faire.

Quelques participants qui ont « d'anciens » prêts d'études ont fait des commentaires au sujet de la dernière phrase du paragraphe. Ils ont suggéré qu'il pourrait être utile d'inclure la date utilisée dans la fiche *Having Trouble* dans le paragraphe au sujet de ces prêts : « *If your student loan is from before August 1, 2000* ».

How to contact us

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> If you have any questions, you can contact us Monday to Friday, between 8:00 a.m. and 8:00 p.m. your local time.
>
> | | | |
> |---|---|---|
> | ☎ Toll free: | 1 866 587-7452 | (within North America) |
> | | 1 416 503-6670 | (collect call outside North America) |
> | | 1 800 855-0511 | (for the hearing impaired – TTY) |
> | | 1 866 587-7453 | (fax within North America) |
>
> Visit **www.canlearn.ca** and register for NSLSC On-Line Services. Once registered, you can check your balance, view or print your statement, and change your address. Please ensure we have your current address and telephone number at all times so we can continue to provide you with important information about your loan.

Certains participants ont suggéré d'ajouter une adresse de courriel à la liste des coordonnées.

Plusieurs participants pensent que les éléments du site Web devaient être plus visibles. Comme mentionné précédemment, plusieurs participants ont apprécié l'explication au sujet de ce que peuvent faire les emprunteurs à partir du site Web, et ils ont appris de nouvelles choses. Voici quelques-unes de leurs suggestions :

- Inclure le site Web dans un paragraphe de même format que celui intitulé *Toll free* et y inscrire les activités qui peuvent être faites dans le site Web dans la section en retrait.

- Mettre le site Web dans une section séparée. Les participants ont suggéré des titres pour cette nouvelle section, notamment « Comment vérifier votre statut », « Information sur le site Web », « Examiner votre prêt » et « Surveillez votre prêt. »
- Inclure l'adresse du site Web dans le pied de page de la lettre.

Un participant a noté que le *Step-by-Step Guide* précise que *Revise your payment terms* est quelque chose qu'une personne peut faire dans le site www.canlearn.ca et que ce renseignement devrait aussi figurer à la lettre.

How to Establish Your Repayment Options

À titre de référence, cette section se lit comme suit :

> **You can choose to repay your loan(s) using one of the following payment options**
> - Pre-Authorized Payment Plan
> - Online or Telephone Banking
> - Cheque or Money Order
>
> **It is important to note that if you do not indicate a preferred method of payment, we will automatically withdraw your monthly loan payments from the bank account shown on the enclosed Consolidated Student Loan Agreement.**
>
> **Pre-Authorized Payment Plan**
> We encourage you to take advantage of the Pre-Authorized Payment Plan, where your payments are automatically withdrawn from your bank account every month. It is the easiest way to ensure your payments are made in full and on time. If you select this option, be sure to review the banking information on your *Consolidated Student Loan Agreement* to ensure that it is correct.
> If no banking information has been provided on your *Agreement*, please complete it and attach a void cheque when you return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC). If you plan to have your loan payments withdrawn from another person's account, the name and signature of the account holder is required in the **Pre-Authorized Payment Plan Information section** of the agreement.
>
> **Online or Telephone Banking**
> You can also make your monthly student loan payments using your financial institution's online or telephone banking services. To arrange for this option, contact your financial institution or visit their Web site and add "National Student Loans Service Centre – Public Institutions Division" to your bill payment list. Use your loan number(s) as your account number(s).
>
> **Payment by Cheque or Money Order**
> If you prefer to send cheques or money orders, they should be made out to the **Receiver General for Canada** and sent to the NSLSC on or before your monthly payment due date. If you hold more than one loan with us, please state the different loan numbers and amounts to be applied to each loan in the memo section of the cheque or money order and include your personal account number on each cheque.

Les participants n'ont pas suggéré de modifier de façon importante cette section de la lettre. Voici les commentaires formulés.

- Un participant considérait que le titre ne ressortait pas suffisamment et pensait que le problème était peut-être lié au fait qu'il était trop haut sur la page.
- Un participant qui utilise les services bancaires en ligne a indiqué qu'il avait eu beaucoup de difficulté à nommer le bénéficiaire, car le nom « Centre de service national de prêts aux

étudiants (CSNPE) – Division des institutions publiques » n'entre pas dans la boite du site Web de son institution financière.

- Un participant a suggéré que la section *Payment by Cheque or Money Order* devrait indiquer l'adresse postale du CSNPE.
- Quelques participants ont estimé que la section complète devrait être déplacée à la première page de la lettre, parce que le choix de la méthode de paiement est une étape importante du processus visant à établir les modalités de remboursement d'un prêt. Ils auraient déplacé la section *What to consider if you are still in school* et *How to contact us* au verso de la lettre.

  Il importe de noter que dans un des groupes de discussion, un autre participant était en désaccord avec cette suggestion. Il affirmait que la première page actuelle traitait des sujets que tous les emprunteurs doivent connaître et prendre en considération et que choisir une méthode de remboursement est une « 2e étape », que l'on peut effectuer après avoir pris les décisions de base au sujet du remboursement du prêt.

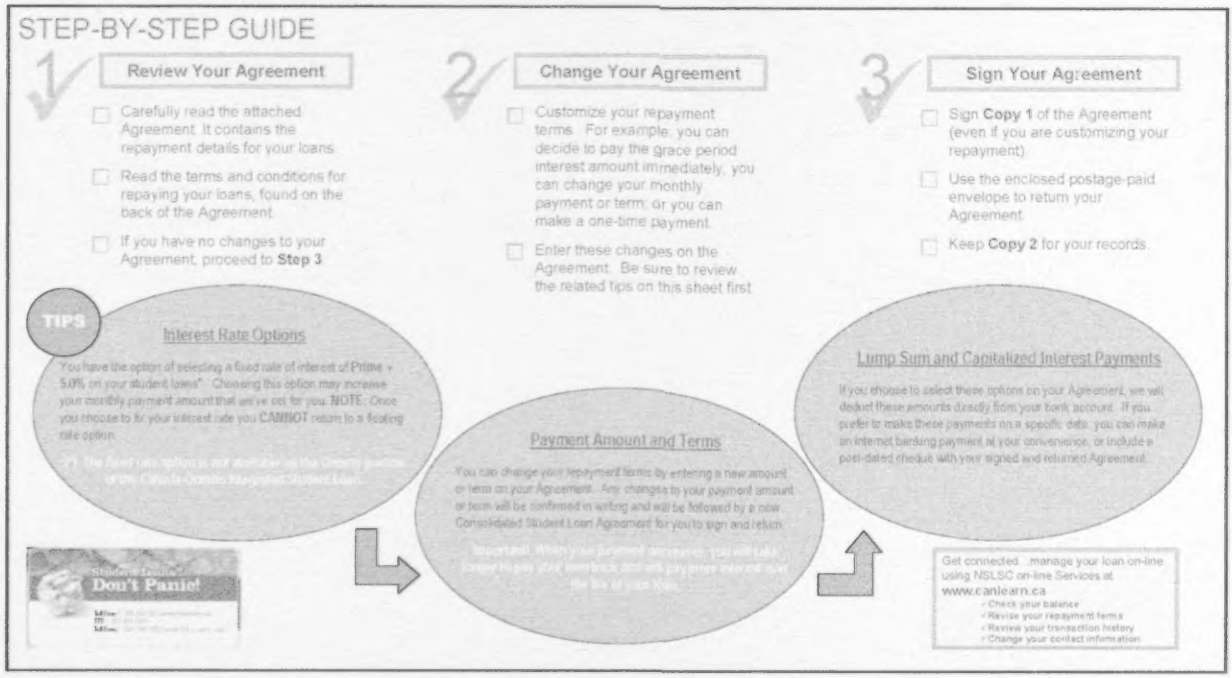
Autres questions et suggestions des participants

- Plusieurs participants se sont plaints du format numérique de la date parce qu'elle porte à confusion. Par exemple, la lettre indique que le « 3/1/2007 » est une date importante, et une personne pourrait interpréter qu'il s'agit du 1er mars ou du 1er janvier. La suggestion la plus fréquente était d'inscrire les dates au long plutôt que d'utiliser un format numérique. Certains participants ont aussi suggéré d'indiquer au début de la lettre la bonne façon de lire les dates.
- Les participants ont notamment demandé si une personne pouvait effectuer des paiements forfaitaires et, dans l'affirmative, de quelle façon elle pouvait l'indiquer dans le Contrat. La plupart des participants ont déduit, à partir de la section *Make a lump sum payment of* dans le Contrat ou de la référence au paiement forfaitaire dans le *Step-by-Step Guide*, que les emprunteurs peuvent effectuer un paiement forfaitaire. Toutefois, certains participants étaient un peu confus. Voici quelques-uns de leurs commentaires.
  - -- Je ne suis pas certain qu'on puisse faire un paiement forfaitaire, parce que les institutions financières ne l'autorisent pas parfois ou imposent des pénalités en cas de remboursement anticipé.
  - -- Je ne suis pas sûr qu'on puisse faire un paiement forfaitaire ultérieurement, mais il est clair qu'on peut le faire au moment où on retourne le Contrat.
  - -- Je ne suis pas certain si le paiement forfaitaire prévu au Contrat est le seul moment où on peut le faire ou si une personne s'engage à faire des paiements forfaitaires réguliers ou continus.

  Certains participants étaient d'avis que la lettre devrait parler de ce sujet puisque le Contrat offre la possibilité d'effectuer un paiement forfaitaire. Il importe de noter qu'un participant d'un des groupes a indiqué que la section sur les modalités au verso du Contrat précise *You may, at any time within the period of this agreement, repay all or part of the principal balance of the loan that you are obligated to pay under this agreement, together with any interest accrued to date of such payment without notice or penalty*. Les participants de ce groupe ont tous convenu que cette information (dans un langage plus simple) devrait se retrouver dans la lettre.

- En ce qui concerne le fait que l'intérêt courre pendant le délai de grâce, plusieurs participants ont indiqué qu'ils auraient aimé être informés plus tôt. Ils auraient peut-être pu commencer à payer leur prêt plus tôt et ainsi éviter de payer ces intérêts supplémentaires. Ce problème ne concerne pas nécessairement la lettre, mais plutôt l'ensemble de la communication avec les emprunteurs. Les participants ont indiqué qu'ils auraient aimé le savoir soit avant d'avoir obtenu leur diplôme (mais pas pendant la période d'examens) ou peu de temps après.
- Quelques participants ont ajouté que ce n'est pas suffisamment clair qu'il y a du texte des deux côtés de la lettre. Une suggestion a été de grossir la police de caractère du texte, *Page 1 or 2*, au bas de la première page.

STEP-BY-STEP GUIDE



Dans l'ensemble, les commentaires au sujet du *Step-by-Step Guide* ont été très positifs. Presque tous les participants étaient d'avis qu'il s'agissait d'un ajout utile et très important à la documentation sur la consolidation.

Principaux commentaires positifs :

- Le Guide offre un résumé et, chose très importante, un résumé pratique, c'est-à-dire une liste claire et concise de ce que l'emprunteur doit faire. Les participants ont indiqué qu'il était beaucoup plus facile de suivre ce guide que d'essayer de comprendre tout ce qui doit être fait en lisant la lettre et le Contrat.
- La structure de la liste de vérification a été grandement appréciée. En utilisant cette structure, le Guide expose de façon claire et concise, étape par étape, ce que l'emprunteur doit faire. Certains participants, par exemple, ont dit qu'ils n'étaient pas certains de ce qu'ils devaient faire en premier lorsqu'ils ont reçu la documentation. Le *Step-by-Step Guide* a résolu ce problème.
- Le langage utilisé est simple et facile à comprendre.
- L'utilisation de la couleur et des graphiques pour présenter le Guide a été très appréciée (même si certains aspects précis de la conception graphique posent problème, comme nous le verrons plus loin). La version en couleur avec les graphiques contribuerait à la convivialité du Guide et donnerait à l'ensemble de la documentation une apparence plus invitante.
- Plusieurs participants ont apprécié l'idée générale d'inclure des conseils dans le Guide.

- Plusieurs participants ont particulièrement apprécié l'ajout de la boîte jaune qui donne de l'information au sujet de ce qu'un emprunteur peut faire à partir du site www.canlearn.ca. Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre précédent portant sur la lettre, plusieurs participants ne savaient pas qu'ils pouvaient faire autant de choses à partir du site Web.

QUESTIONS ET SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS

Conception graphique et disposition

- Les suggestions des participants au sujet de la conception graphique sont énumérées ci-dessous, sous forme de liste. Certains participants ont fait un commentaire général. La conception graphique leur paraissait être un peu un « travail d'amateur » et, en général, le Guide devrait avoir une allure un peu plus professionnelle.
- Les participants ont indiqué que le *Step-by-Step Guide*, contrairement aux autres documents de la documentation, ne semble pas « officiel » ou aussi « sérieux » ou qu'il évoque l'idée d'une publicité. Voici les suggestions.
  - -- Inscrire Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) dans le Guide, de la même façon que dans la lettre et le Contrat.
  - -- Insérer le mot-symbole « Canada » dans le Guide de la même façon que la fiche *Having Trouble*

    À ce sujet, un participant a suggéré d'inclure le graphique du titre *Having Trouble*, c'est-à-dire le mot-symbole « Canada » et la barre de titre verte pour le *Step-by-Step Guide*.
- Commentaires sur la conception graphique des conseils dans les formes ovales vertes :
  - -- Certains participants ont suggéré que, sur le plan visuel, les listes de vérification étape par étape devraient être perçues comme les éléments principaux du document et les conseils comme des éléments secondaires. Ils étaient d'avis que le document actuel fait davantage ressortir les conseils que les listes de vérification étape par étape.
  - -- Certains participants ont indiqué que la conception graphique suggère un lien entre chacune des trois étapes et le conseil placé juste en-dessous. C'est-à-dire qu'une personne est supposée lire l'étape 1, et ensuite le conseil en-dessous (*Interest Rate Options*). Elle doit ensuite passer à l'étape 2, et ensuite lire le conseil en-dessous, et ainsi de suite. Ils étaient cependant d'avis qu'il n'y a aucun lien entre le contenu des étapes et des conseils et que les conseils sont indépendants des étapes.

    Les participants ont fait deux grandes suggestions : 1) déplacer les conseils à la fin, c'est-à-dire du côté droit du document ou 2) inscrire les conseils au verso de la feuille.
  - -- Un participant s'interrogeait au sujet des flèches qui relient les conseils parce qu'il ne croyait pas qu'ils devaient être lus dans un ordre particulier.
- Un certain nombre de participants étaient d'avis que l'information au sujet du site Web dans la boîte jaune devrait être plus visible dans le *Step-by-Step Guide* parce qu'elle a selon eux de l'importance et de la valeur. Il importe de noter, cependant, qu'un participant s'inquiétait du fait qu'un lecteur puisse déduire de l'information inscrite dans la boîte jaune qu'il n'est pas nécessaire de signer et de retourner le Contrat et qu'il peut consolider son prêt en ligne. Si on

décide d'augmenter la visibilité de l'information au sujet du site Web, il faudrait garder cette possibilité de malentendu à l'esprit.

- Les participants ont jugé que la boîte *Student Loans? Don't Panic!* était trop petite pour être utile. Il semblait que c'était l'aimant de la fiche *Vous avez des problèmes?* et, si c'était le cas, qu'il était suffisant de l'avoir dans ce dernier document.
- Un participant a demandé si l'objectif était de remettre le *Step-by-Step Guide* sous la forme d'un dépliant. Dans l'affirmative, il a indiqué que la conception graphique devrait être ajustée aux lignes de pliage.

Étapes

- **Étape 2 :** Plusieurs participants étaient préoccupés par le fait que le langage utilisé à l'étape 2 suggérait l'idée que l'emprunteur est supposé modifier le Contrat (p. ex. le titre *Change Your Agreement* et la première phrase *Customize your repayment terms*). Ils étaient d'avis que le document n'indique pas clairement qu'il est possible d'utiliser le modèle de remboursement par défaut proposé dans le Contrat.

  Il importe de noter que le problème perçu est lié au dernier point de l'étape 1 (*If you have no changes to your Agreement, proceed to Step 3*). Il est possible que ce point doive aussi être modifié.

  Autres commentaires au sujet de l'étape 2 :

  -- Quelques participants ont remarqué que l'étape 2 traite de l'intérêt pendant le délai de grâce, mais pas de l'intérêt capitalisé, alors que le conseil pertinent (*Lump Sum and Capitalized Interest Payments*) traite de l'intérêt capitalisé et non de l'intérêt pendant le délai de grâce. Ils préféreraient une utilisation plus uniforme de la terminologie, y compris une définition de la notion d'intérêt capitalisé.

  -- Un participant a suggéré que la dernière phrase de l'étape 2 (*Be sure to review the related tips on this sheet first*) devrait être la première et non la dernière.

- **Étape 3 :** Comme mentionné précédemment dans le rapport (voir la section *Suggestions axées sur les emprunteurs à risque*, p. 9), quelques participants ont suggéré d'indiquer, à l'étape 3 (*Sign Your Agreement*), de signer et de retourner le Contrat même si la personne a l'intention de présenter une demande d'EI. L'objectif est de veiller à ce que les personnes qui prévoient présenter une demande semblable comprennent qu'elles sont supposées le faire.

Conseils

- ***Interest Rate Options :*** Même si plusieurs participants ont apprécié les conseils à ce sujet, un certain nombre d'entre eux étaient d'avis que le conseil ne traitait pas vraiment en profondeur le sujet. Plus précisément, ils auraient aimé qu'on donne plus de renseignements sur la façon de choisir entre les deux taux d'intérêt, parce qu'ils considéraient ne pas avoir suffisamment de connaissances pour prendre une décision éclairée.
- ***Payment Amount and Terms :*** Comme nous le verrons dans le prochain chapitre sur la révision de la section sur les modalités du Contrat, certains participants étaient d'avis que la documentation devrait offrir plus de conseils sur la mesure dans laquelle un emprunteur peut

modifier les modalités du Contrat. Selon eux, la section sur les conseils pourrait être un bon endroit pour ce faire.

- ***Lump Sum and Capitalized Interest*** : Plusieurs participants ont indiqué qu'ils avaient trouvé que ce conseil portait à confusion. Il est probable que ce problème soit lié aux deux problèmes qui ont déjà été soulevés dans une autre partie rapport, à savoir que 1) l'expression « intérêt capitalisé » n'est pas définie dans la documentation et 2) le Contrat offre la possibilité de faire un paiement forfaitaire, mais la lettre ou le Guide ne fournissent aucune explication sur cette option.

  Un participant a suggéré de transmettre de l'information sur la façon dont les modalités du prêt peuvent être révisées pour tenir compte d'un paiement forfaitaire, c'est-à-dire que le paiement mensuel, la durée du prêt ou ces deux éléments pourraient être réduits.

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

L'image de droite présente l'ébauche du Contrat révisé d'une province (Ontario) qui a intégré les prêts d'études. Il importe de noter qu'on a demandé aux participants de porter principalement attention à la première page du Contrat et non aux modalités indiquées au verso.

National Student Loans Service Centre

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

NATIONAL STUDENT LOANS SERVICE CENTRE
P.O. BOX 4030
MISSISSAUGA, ONTARIO L5A 4M4 1 888 815-4514

DATE 1/10/2007

PHONE NUMBER (BORROWER) 555 123-4567

DATE OF BIRTH (DAY/MONTH/YEAR) 2/10/1978

SIN 987 654 321

MAY P. LEAF
123 BEST STREET
ANYWHERE ON K1A 1A2

Total Monthly Payment:	$326.68	NOTE: LUMP SUM AND CAPITALIZED INTEREST
Total Balance Owing:	$25,587.50	PAYMENTS WILL BE DEBITED
First Payment Due Date:	3/31/2007	WHEN THIS AGREEMENT IS RECEIVED
Payment Frequency:	Monthly	

Change my Date To (Day / Month / Year) — This change will not be applied to your First Payment Due Date

The first monthly payment for all your loans is due on 01/03/2007. Interest will be calculated at a floating interest rate of Prime + 2.5%.
Prime is currently 6.00%. If you prefer a Fixed Interest Rate of Prime + 5%, please contact us.
If you have a Canada-Ontario Integrated Student Loan, the floating interest rate on the Ontario portion of your loan will be calculated at Prime + 1%.

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada Student Loan

Loan Number: 87654321

			Enter or circle your choice
Principal Balance:	$7,007.42	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	Yes / No
Capitalized Interest:	$295.37		
Principal plus Capitalized Interest:	$7,302.79		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$
		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$93.58	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period:	114 months	Change my Term:	months

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada – Ontario Integrated Student Loan

Loan Number: 12345678

			Enter or circle your choice
Principal Balance:	$17,555.81	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	Yes / No
Capitalized Interest:	$728.90		
Principal plus Capitalized Interest:	$18,284.71		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$
		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$233.10	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period:	114 months	Change my Term:	months

PRE-AUTHORIZATION PAYMENT PLAN INFORMATION

Bank: 004 – TD Canada Trust
Transit: 01976 Account: 7654321

☐ I do not wish to use the Pre-Authorized Payment Plan for my student loan payments.
Payments are to be made payable to the Receiver General for Canada.
☐ Please set me up on pre-authorized payment/change my Payment Account Information to (please attach a void cheque):

Bank _____ Transit _____ Account _____
Name and Signature of account holder if not the borrower named on this Agreement
Printed Name _____ Signature _____

IMPORTANT: ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT OF YOUR STUDENT LOANS ARE SET OUT ON THE REVERSE OF THIS DOCUMENT. PLEASE READ THEM CAREFULLY BEFORE SIGNING THIS FORM. YOUR SIGNATURE ON THIS DOCUMENT MEANS YOU HAVE ACCEPTED ALL THE TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT AND AGREE TO REPAY YOUR LOAN IN ACCORDANCE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS.

SIGNATURE

DATE (Day / Month / Year)

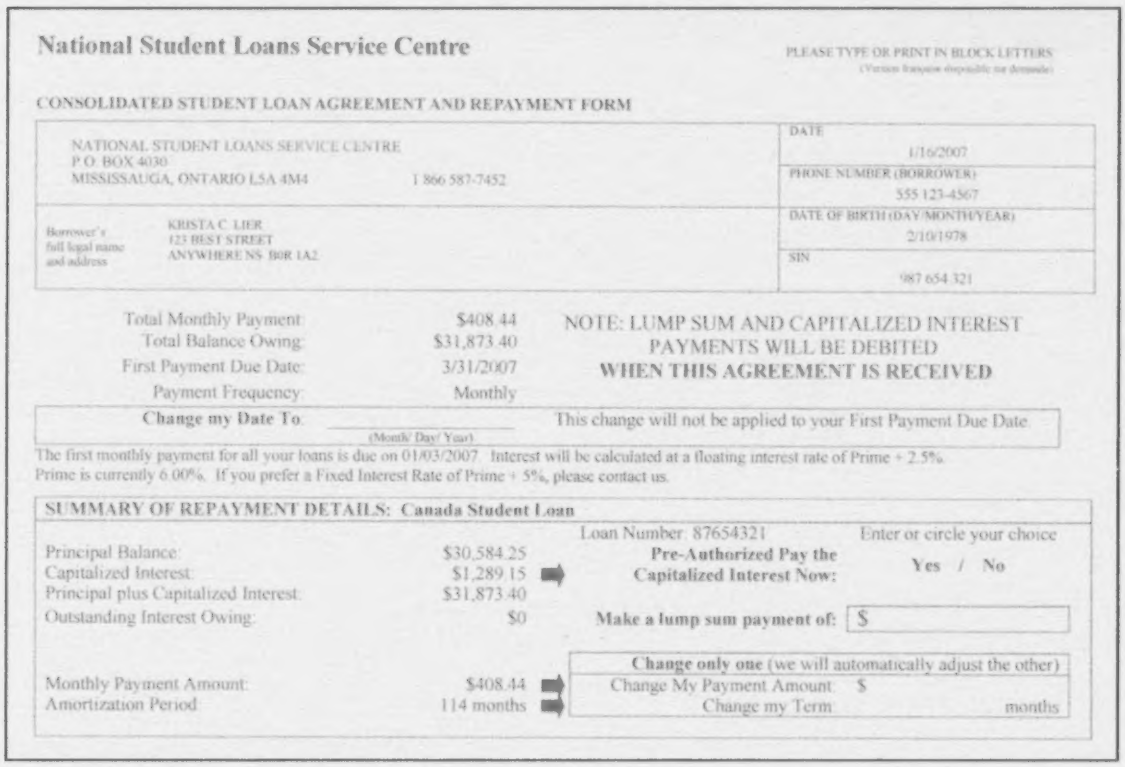
Please retain a **signed copy** of this Consolidation Agreement for the National Student Loans Service Centre **no later than 5 days prior to your consolidation date** (the last day of the sixth month after the month in which you ceased to be a full-time student).

Autres aspects généraux de l'ébauche de Contrat révisé appréciés par les participants :

- Résumé de l'information pour le prêt dans son ensemble, ainsi que pour chaque prêt individuel : Il semble clair, bien disposé et rapidement repérable.
- Dans l'exemple à droite, qui transmet de l'information sur deux prêts d'études, chaque prêt semble clairement identifié.
- Certains participants ont indiqué qu'ils avaient aimé la conception graphique de la partie signature et la ligne noire épaisse. Elle fait ressortir l'espace de signature et elle semble importante.

Il importe de noter que l'on a demandé aux participants s'ils croyaient qu'ils pouvaient modifier les modalités de remboursement de leur prêt ultérieurement si leur situation financière changeait. Presque tous les participants ont assumé qu'ils le pouvaient.

QUESTIONS ET SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS



National Student Loans Service Centre

PLEASE TYPE OR PRINT IN BLOCK LETTERS
(Version française disponible sur demande)

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

NATIONAL STUDENT LOANS SERVICE CENTRE
P.O. BOX 4030
MISSISSAUGA, ONTARIO L5A 4M4 1 866 587-7452

DATE: 1/16/2007
PHONE NUMBER (BORROWER): 555 123-4567
DATE OF BIRTH (DAY/MONTH/YEAR): 2/10/1978
SIN: 987 654 321

Borrower's full legal name and address: KRISTA C. LIER, 123 BEST STREET, ANYWHERE NS B0R 1A2

Total Monthly Payment:	$408.44	NOTE: LUMP SUM AND CAPITALIZED INTEREST
Total Balance Owing:	$31,873.40	PAYMENTS WILL BE DEBITED
First Payment Due Date:	3/31/2007	**WHEN THIS AGREEMENT IS RECEIVED**
Payment Frequency:	Monthly	

Change my Date To: _____ (Month/ Day/ Year) This change will not be applied to your First Payment Due Date

The first monthly payment for all your loans is due on 01/03/2007. Interest will be calculated at a floating interest rate of Prime + 2.5%. Prime is currently 6.00%. If you prefer a Fixed Interest Rate of Prime + 5%, please contact us.

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada Student Loan

Loan Number: 87654321 — Enter or circle your choice

Principal Balance:	$30,584.25	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	**Yes / No**
Capitalized Interest:	$1,289.15		
Principal plus Capitalized Interest:	$31,873.40		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$

		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$408.44	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period	114 months	Change my Term:	months

Modification de la date

Plusieurs participants étaient quelque peu confus au sujet de cette section. Ils avaient tendance à présumer qu'il s'agissait de modifier la date à laquelle les paiements sont prélevés chaque mois, mais cette idée ne concordait pas avec l'obligation d'inscrire un mois et une année en particulier. Cette obligation semblait vouloir dire qu'une personne pouvait changer la date à laquelle les paiements commencent à être prélevés, mais, à nouveau, cette idée ne concordait pas avec la phrase à la droite (*This change will not be applied to your First Payment Due Date*).

Les participants ont fait les deux suggestions suivantes :

- Éliminer l'exigence d'inscrire un mois et une année. Il importe de prendre note que pendant un groupe de discussions, l'animateur leur a demandé si la phrase qui suit pourrait être plus claire : *Change my payment to the ___ of every month*. Les participants ont convenu que c'était une façon claire de demander quel jour du mois les paiements doivent être prélevés.
- Certains participants ont suggéré qu'il serait aussi utile que la lettre (p. ex. le premier paragraphe de *What you need to know*) précise qu'il est possible de modifier le jour du mois où le paiement est prélevé.

Un participant a demandé si le délai entre le premier paiement le 31 et le prochain paiement est de 15 ou 45 jours si une personne modifie la date de prélèvement par exemple du 31 au 15 du mois.

Options pour le taux d'intérêt

Quelques participants ont demandé pourquoi des plus petits caractères étaient utilisés pour cette section – bien que ceci ne semble pas être un problème pour la majorité des participants.

Résumé des détails du remboursement : résumé du prêt

Quelques participants ont indiqué que la durée de la période d'amortissement pourrait être plus facilement compréhensible si elle était exprimée en années plutôt qu'en mois.

Résumé des détails de remboursement : *Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now*

On a posé la question suivante aux participants. Les mots sont inspirés de la section sur ce que vous devez savoir de la lettre.

> Si vous voulez payer l'intérêt couru pendant la période de grâce avant la date de votre premier paiement, remplissez la section _____ du Contrat de prêt consolidé et formulaire de remboursement.

Un certain nombre de participants ont rempli la section correctement. Certains ont encerclé la réponse « oui » près de « *Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now* » et un petit nombre n'a pas encerclé la réponse « oui » ou « non », mais ils ont écrit le montant de l'intérêt capitalisé dans la case prévue pour le paiement d'un montant forfaitaire.

Toutefois, il y a eu également plusieurs participants qui ont encerclé « oui » et ont remplit la case prévue pour le paiement d'un montant forfaitaire. Ils n'ont pas réalisé que le résultat serait de faire prélever le montant de l'intérêt capitalisé deux fois dans leur compte.

Certains participants n'ont rien rempli parce qu'ils ne comprenaient pas cette section du Contrat ou ont inscrit quelque chose, mais n'étaient pas certains de l'avoir fait correctement.

Plusieurs facteurs contribuent à la variabilité des réponses et les sentiments d'incertitude :

- Plusieurs participants étaient incertains de la signification de l'expression « intérêt capitalisé » et du lien avec l'intérêt pendant le délai de grâce. Comme mentionné dans une autre partie du rapport, plusieurs participants ont suggéré de définir la notion d'intérêt capitalisé et d'uniformiser la terminologie dans les différents documents. Cette suggestion aurait sans aucun doute une incidence sur la lettre et pourrait aussi influencer le choix des mots dans le Contrat, selon la façon dont ce problème est traité.
- Plusieurs participants ont suggéré que les zones de saisie de données pour le paiement de l'intérêt capitalisé et du montant forfaitaire soient visuellement plus séparées l'une de l'autre. Voici les différentes suggestions qui ont été faites à ce sujet.
  - -- Conserver une organisation horizontale du *Summary of Repayment Details*, mais faire quelque chose pour séparer les deux sections, p. ex. insérer des lignes ou des boîtes.
  - -- Demander une réponse oui ou non dans chaque partie. Cette structure pourrait montrer plus clairement qu'il s'agit d'options distinctes.
  - -- Placer l'option de payer l'intérêt capitalisé dans la colonne de gauche du résumé du prêt, c'est-à-dire insérer la question pour déterminer si l'emprunteur désire payer tout de suite l'intérêt capitalisé après la ligne montrant l'intérêt capitalisé.
  - -- Structurer les sections afin que le montant total à prélever doivent être inscrit.

-- Insérer le montant de l'intérêt capitalisé dans les instructions (p. ex. préautorisez maintenant le montant de ____ $ pour l'intérêt capitalisé).

- La flèche qui part du montant de l'intérêt capitalisé à gauche et pointe vers le champ *Pre-Authorized Pay* ne semble pas lier de façon vraiment visible ces deux sections.
- Quelques participants ont rempli uniquement la case pour le paiement forfaitaire pour payer l'intérêt capitalisé parce qu'ils ont été induits en erreur par les mots « préautorisez » dans le texte *Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now*. Ils associaient les paiements préautorisés aux paiements mensuels réguliers et, comme ils ne voulaient pas le faire à cet endroit, ils ont inscrit le montant de l'intérêt capitalisé dans la case pour le paiement forfaitaire.

Autres problèmes associés au paiement de l'intérêt capitalisé dans le Contrat :

- Plusieurs participants ont indiqué que la façon dont ils devaient remplir la section s'ils voulaient payer l'intérêt capitalisé en envoyant un chèque plutôt qu'en faisant prélever le montant dans leur compte n'était pas indiquée clairement.

  Au sujet d'un point connexe, quelques participants ont demandé ce qu'une personne doit faire si elle veut payer uniquement une partie de l'intérêt capitalisé.
- Quelques participants se sont interrogés sur la nécessité d'inclure une section pour payer l'intérêt capitalisé dans le Contrat. Selon eux, la section sur le paiement forfaitaire était suffisante. C'est à l'emprunteur de décider du montant du paiement, qu'il s'agisse du montant exact de l'intérêt capitalisé ou d'un autre montant.

Note: Lump sum and capitalized interest payments will be debited when this Agreement is received

Les participants, qui ont compris cette phrase, ont reconnu qu'il s'agissait d'une information importante, puisque si l'emprunteur choisit de faire l'un ou l'autre de ces paiements, il doit s'assurer d'avoir l'agent dans son compte bancaire au bon moment.

Toutefois, certains participants ont eu de la difficulté à comprendre la phrase ou n'ont pas fait le lien avec les sections dessous portant sur le paiement de l'intérêt capitalisé ou le paiement forfaitaire. Il semble que serait l'incertitude de plusieurs participants au sujet de la signification de l'intérêt capitalisé et le fait que la lettre ne traite pas de la possibilité de faire un paiement forfaitaire qui soit à l'origine de cette difficulté. Si la lettre (et le *Step-by-Step Guide*) expliquait la notion d'intérêt capitalisé et mentionnait qu'un emprunteur peut faire des paiements forfaitaires, la phrase serait peut-être mieux comprise.

En ce qui concerne le lien avec la case sur le paiement forfaitaire, un participant a suggéré de modifier les instructions pour inscrire « Faites maintenant un paiement forfaitaire au montant de ____ $ ». En ajoutant le mot « maintenant », la formulation de la phrase ressemble à celle sur le paiement de l'intérêt capitalisé.

Autres problèmes mentionnés au sujet de la phrase :

- Plusieurs participants ont dit qu'on pourrait interpréter que la phrase signifie que l'intérêt capitalisé sera prélevé sur réception du Contrat, peu importe si l'emprunteur encercle la réponse « oui » ou « non » dans la section dessous.

- Quelques participants s'inquiétaient du fait que le même montant puisse être prélevé dans leur compte même si ils joignaient un chèque pour effectuer un paiement forfaitaire (paiement en double).

Résumé des détails du remboursement : révision des modalités

On a demandé aux participants de remplir le Contrat de façon à réduire leur paiement mensuel. La plupart des participants ont pu le faire. La majorité d'entre eux ont choisi de modifier le montant du paiement mensuel et un petit nombre, de modifier le terme.

Certains participants pensaient qu'ils devaient indiquer à la fois un montant en dollar et un terme, parce qu'ils n'avaient pas remarqué l'instruction précédente (*Change only one*) ou pensaient que cette instruction se rattachait seulement à un prêt et non à l'autre (dans les groupes de l'Ontario, où le Contrat montrait l'information relative à deux prêts). Quelques participants ont pensé que l'espace était un espace unique et ont inscrit un nombre. Ils se sont par la suite demandé comment le CSNPE pouvait savoir s'il s'agissait d'un montant en dollar ou d'un nombre de mois.

Plusieurs participants ont suggéré qu'il pourrait être possible de clarifier cette section en insérant le mot « ou » entre la ligne *Change My Payment Amount* et la ligne *Change My Term*.

En ce qui concerne la façon, dans une situation réelle, de réviser les modalités du prêt, les participants ont fait deux suggestions.

- Un certain nombre de participants ont indiqué qu'il pourrait être utile que le CSNPE inclue dans le site Web un calculateur qui permettrait à l'emprunteur d'essayer différents scénarios pour le montant des paiements et les modalités.
- Plusieurs participants ont indiqué qu'un document, soit la lettre ou le *Guide étape par étape*, devrait transmettre l'information sur les types de modifications qu'un emprunteur peut faire au montant ou au terme. Sinon, les emprunteurs pourraient inscrire des montants inacceptables, ce qui causerait des délais pour finaliser les modalités de paiement.

Pre-Authorization Payment Plan Information

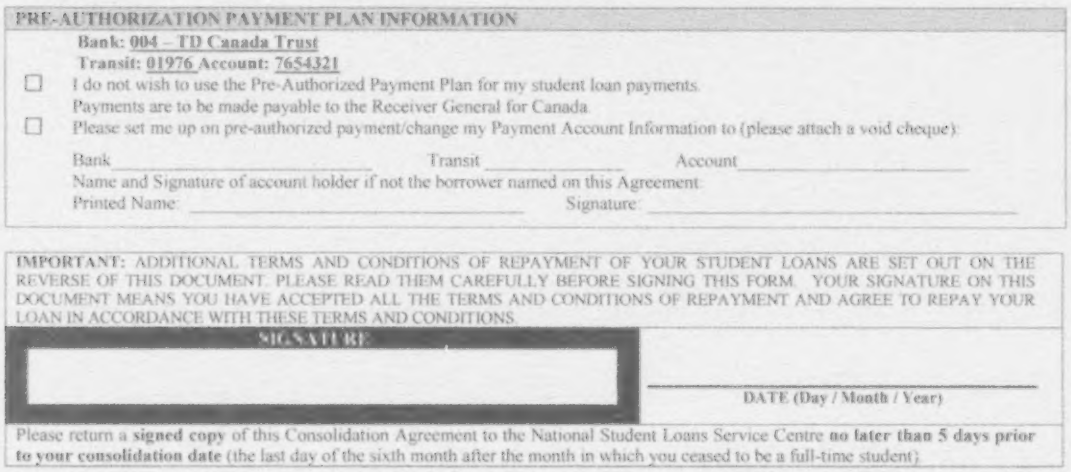
Plusieurs participants ont trouvé que le texte associé à la deuxième case portait à confusion (*Please set me up on pre-authorized payment/change my Payment Account Information to (please attach void cheque)*. Le problème est causé par le rassemblement de deux situations différentes en une seule instruction, à savoir quand l'information sur le compte est présente et correcte, et quand elle n'est pas présente ou incorrecte. Cette problématique a suscité les questions suivantes :

- « Dois-je cocher cette case uniquement si je modifie l'information sur mon compte? »

  Dans un groupe, l'animateur a fait un vote et les participants étaient divisés : environ la moitié du groupe a dit qu'elle cocherait la case seulement si elle voulait modifier l'information sur le compte et qu'elle ne cocherait pas la case si l'information était correcte. L'autre moitié a dit qu'elle cocherait la deuxième case.

- « Dois-je joindre un chèque portant la mention annulé même si l'information sur le compte indiquée est correcte ou seulement si je change l'information sur le compte? »

De nouveau, les participants étaient divisés sur ces deux choix.



PRE-AUTHORIZATION PAYMENT PLAN INFORMATION

Bank: 004 – TD Canada Trust
Transit: 01976 Account: 7654321

☐ I do not wish to use the Pre-Authorized Payment Plan for my student loan payments.
Payments are to be made payable to the Receiver General for Canada.

☐ Please set me up on pre-authorized payment/change my Payment Account Information to (please attach a void cheque):

Bank _____ Transit _____ Account _____

Name and Signature of account holder if not the borrower named on this Agreement:

Printed Name: _____ Signature: _____

IMPORTANT: ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT OF YOUR STUDENT LOANS ARE SET OUT ON THE REVERSE OF THIS DOCUMENT. PLEASE READ THEM CAREFULLY BEFORE SIGNING THIS FORM. YOUR SIGNATURE ON THIS DOCUMENT MEANS YOU HAVE ACCEPTED ALL THE TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT AND AGREE TO REPAY YOUR LOAN IN ACCORDANCE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS.

SIGNATURE

DATE (Day / Month / Year)

Please return a **signed copy** of this Consolidation Agreement to the National Student Loans Service Centre **no later than 5 days prior to your consolidation date** (the last day of the sixth month after the month in which you ceased to be a full-time student).

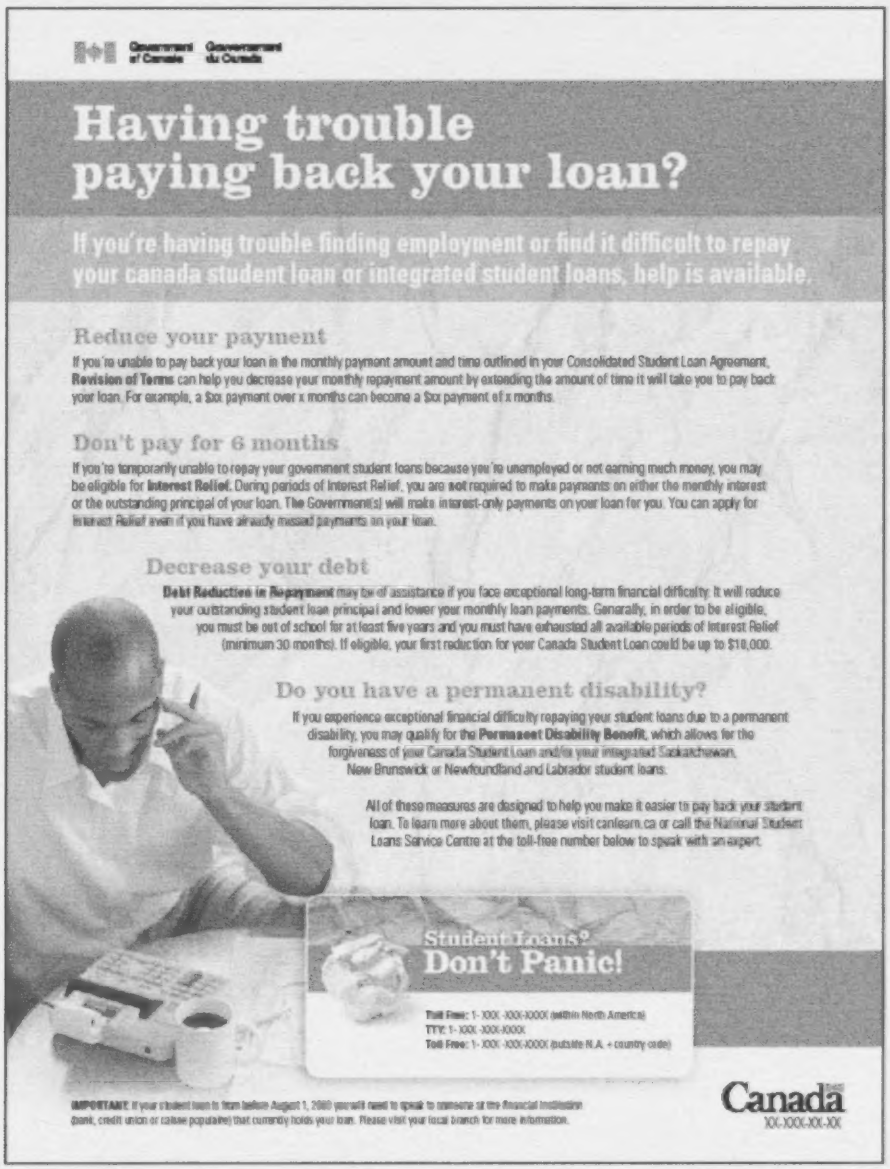
Bloc signature

Plusieurs participants ont suggéré que compte tenu qu'il s'agit d'un Contrat personnalisé, la dernière phrase concernant la date de retour du Contrat devrait indiquer la date limite réelle plutôt que la règle générale sur la façon de calculer cette date car il pourrait être difficile pour un emprunteur de faire ce calcul.

Contrat : Autres questions et suggestions des participants

- En ce qui concerne la case *Summary of Loan Details*, plusieurs participants ont dit que le numéro de prêt devrait être plus visible, puisqu'un emprunteur doit donner ce numéro lorsqu'il communique avec le CSNPE au sujet de son prêt. Une suggestion était de déplacer le numéro de prêt dans le titre.
- Un participant a suggéré qui devrait y avoir un moyen d'indiquer un changement d'adresse.
- Un participant a indiqué qu'il est peu probable que l'instruction dans le coin supérieur droit (*Please type or print in block letters*) soit remarquée. Il a dit que si elle est importante ou si elle pose problème, il faudrait alors la rendre plus visible.
- Un participant du groupe d'Halifax a lu les Modalités au verso (même si ce n'était pas demandé ou escompté de la part des participants) et il a dit qu'il n'était pas certain des Modalités applicables aux emprunteurs en Nouvelle-Écosse. Le problème était que deux jeux de Modalités étaient associés à des provinces précises dans la section du haut, contrairement à la section du milieu, où rien n'était précisé. Si les Modalités de la section du milieu s'appliquent aux emprunteurs de toutes les provinces, il faudrait selon lui le mentionner explicitement.

HAVING TROUBLE PAYING BACK YOUR LOAN?



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Having trouble paying back your loan?

If you're having trouble finding employment or find it difficult to repay your canada student loan or integrated student loans, help is available.

Reduce your payment

If you're unable to pay back your loan in the monthly payment amount and time outlined in your Consolidated Student Loan Agreement, **Revision of Terms** can help you decrease your monthly repayment amount by extending the amount of time it will take you to pay back your loan. For example, a $xx payment over x months can become a $xx payment of x months.

Don't pay for 6 months

If you're temporarily unable to repay your government student loans because you're unemployed or not earning much money, you may be eligible for **Interest Relief.** During periods of Interest Relief, you are **not** required to make payments on either the monthly interest or the outstanding principal of your loan. The Government(s) will make interest-only payments on your loan for you. You can apply for Interest Relief even if you have already missed payments on your loan.

Decrease your debt

Debt Reduction in Repayment may be of assistance if you face exceptional long-term financial difficulty. It will reduce your outstanding student loan principal and lower your monthly loan payments. Generally, in order to be eligible, you must be out of school for at least five years and you must have exhausted all available periods of Interest Relief (minimum 30 months). If eligible, your first reduction for your Canada Student Loan could be up to $10,000.

Do you have a permanent disability?

If you experience exceptional financial difficulty repaying your student loans due to a permanent disability, you may qualify for the **Permanent Disability Benefit**, which allows for the forgiveness of your Canada Student Loan and/or your integrated Saskatchewan, New Brunswick or Newfoundland and Labrador student loans.

All of these measures are designed to help you make it easier to pay back your student loan. To learn more about them, please visit canlearn.ca or call the National Student Loans Service Centre at the toll-free number below to speak with an expert.

Student Loans?
Don't Panic!

Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (within North America)
TTY: 1-XXX-XXX-XXXX
Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (outside N.A. + country code)

IMPORTANT: If your student loan is from before August 1, 2000 you will need to speak to someone at the financial institution (bank, credit union or caisse populaire) that currently holds your loan. Please visit your local branch for more information.

Canada
XX-XXX-XX-XX

Dans l'ensemble, les commentaires au sujet de la fiche *Having Trouble* étaient vraiment positifs. Presque tous les participants considéraient qu'il était un ajout vraiment utile et important à la documentation sur la consolidation.

Principaux commentaires positifs :

- Le contenu et l'utilisation de la couleur, de graphiques et d'images contribuent à donner l'impression que le document est utile et invitant. Cela aide à donner à la documentation sur la consolidation un aspect convivial.

- La fiche *Having Trouble* transmet un bon aperçu des options offertes aux personnes qui prévoient avoir de la difficulté à commencer à rembourser leur prêt d'études canadien. Ce sujet était important pour la plupart des participants et il le sera aussi pour plusieurs emprunteurs.

  Autres commentaires :

  -- Grâce à l'ajout de *Having Trouble*, ils ont appris davantage au sujet des options disponibles qu'ils ne l'avaient fait avec la documentation sur la consolidation qu'ils avaient reçue.

  -- L'information incluse dans *Having Trouble* aidera à empêcher les emprunteurs d'être en défaut par rapport à leur prêt, car ceci leur fait prendre conscience des autres choix qui s'offrent à eux.

  -- Cela pourrait aider les emprunteurs à se préparer à appeler le CSNPE au sujet des difficultés de paiement s'ils avaient à l'avance des renseignements sur les solutions possibles.

- Le langage utilisé était simple et facile à comprendre.

- La majorité des participants aimaient l'idée d'un aimant comportant les renseignements relatifs au CSNPE et ils ont dit qu'ils pourraient par exemple l'installer sur leur réfrigérateur. Ceci semblait plus pratique et rapide pour accéder à l'information que de passer à travers des dossiers.

QUESTIONS ET SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS

Conception graphique / Images

- En ce qui concerne la personne présentée dans le document, la majorité des participants étaient à l'aise avec son image. Ils considéraient qu'elle réussissait à montrer comment un emprunteur en difficulté financière peut se sentir, et appréciaient l'empathie.

  Toutefois, certains participants ont suggéré d'autres solutions :

  -- Un participant, dont la peau est noire, était préoccupé par le fait que montrer un homme noir pourrait évoquer le stéréotype de l'homme noir en difficulté financière. Ils ont suggéré qu'il pourrait être préférable de ne pas montrer une personne, mais plutôt des images qui évoquent un sentiment de difficulté financière – une suggestion a été une boîte aux lettres remplie de factures.

  -- Plusieurs participants ont suggéré que peut-être une image plus positive devrait être montrée, comme une image d'un emprunteur discutant au téléphone – vraisemblablement obtenant de l'aide d'un représentant du CSNPE.

- La calculatrice a semblé inappropriée à certains participants. Ils trouvaient que c'était plus le type de calculatrice utilisée par un comptable ou un aide-comptable, pas par Monsieur Tout-le-monde.

- Plusieurs participants ont cru que la balle de papier froissé était le Contrat de l'emprunteur. Ils pensent que ce n'est peut-être pas l'image que le PCPE veut véhiculer.

- La plupart des participants semblent ne pas avoir beaucoup de commentaires à faire sur la couleur et la texture de la trame. Commençons par les commentaires positifs. Quelques participants ont dit qu'il s'agit d'une couleur chaude qui contribue à l'aspect invitant du document. Sur une note plus négative, quelques participants ont dit que c'était un peu difficile de lire le texte sur cette trame et quelques-uns ont fait un lien avec l'image du Contrat froissé mentionné au point précédent.

Reduce your payment

Certains participants ont fait un lien entre la « révision des modalités » et la section du Contrat où une personne peut modifier le montant du paiement ou le terme, mais d'autres ont pensé que c'était lié à quelque chose d'autre. Les derniers pensaient qu'un emprunteur devait appeler le CSNPE pour se prévaloir de cette option et plusieurs autres ont émis l'hypothèse qu'une personne pourrait obtenir, grâce à ce programme, des arrangements spéciaux qui ne sont pas offerts dans le Contrat.

On a suggéré que si la « Révision des modalités » est la même chose que ce qui se retrouve dans le Contrat, il serait bien d'insérer une référence dans cette section du Contrat. Bien qu'aucun participant ne l'ait suggéré, il pourrait également être approprié d'inclure un renvoi à l'étape 2 du *Step-by-Step Guide* (section *Change Your Agreement*) et d'utiliser une terminologie uniforme dans ces différents documents.

Don't pay for 6 months

- Plusieurs participants étaient embrouillés par le titre et croyaient que cette section concernait le délai de grâce, puisqu'il est aussi de six mois.
- Tel que discuté précédemment dans le rapport (voir la section *Suggestions axées sur les emprunteurs à risque*, p. 9), certains participants ont suggéré d'ajouter à cette section une phrase au sujet de l'exigence de signer et de retourner le Contrat pour être admissible à l'EI.
- Certains participants ont dit qu'il pourrait être utile de fournir l'information sur les exigences d'admissibilité pour l'EI, ou à tout le moins d'inclure un lien à une page Web qui donne cette information.

Decrease your debt

Un participant a suggéré qu'une fois inclus dans la documentation sur la consolidation, les renseignements sur la réduction de la dette dans le document pourraient ne pas être pertinents, puisque les personnes qui ont récemment quitté l'école ne répondent pas aux exigences d'admissibilité pour cette option.

Paragraphe : *All of these measures are designed...*

Plusieurs participants ont dit qu'il s'agit d'un paragraphe important, car on y précise comment se prévaloir des options. Ils considéraient cependant qu'il est probable que les emprunteurs ne le remarquent pas, car sur le plan visuel, il semble faire partie de la section *Do you have a permanent disability?* Ils ont suggéré de mettre le paragraphe en caractères gras. Une autre solution pourrait être de donner à ce paragraphe son propre titre.

Aimant

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la majorité des participants aimaient l'idée d'inclure les coordonnées du CSNPE sur l'aimant. Ils ont fait plusieurs suggestions au sujet du contenu et de la conception de l'aimant :

- Certains participants ont suggéré d'inclure une référence aux prêts d'études « canadiens » sur l'aimant pour clarifier que les renseignements ne s'appliquent pas aux prêts provinciaux.
- Certains participants ont suggéré d'insérer un espace pour écrire le numéro de prêt, puisque qu'il faut donner cette information si on communique avec le CSNPE.
- Plusieurs participants ont indiqué que l'adresse du site Web devrait figurer sur l'aimant.
- En ce qui concerne l'expression *Don't Panic!*, la majorité des participants étaient à l'aise qu'elle soit sur l'aimant et certains ont apprécié son caractère empathique. Toutefois, certains participants ont avoué qu'ils n'utiliseraient pas personnellement l'aimant, p. ex. en le mettant sur le réfrigérateur, car ils étaient préoccupés par le fait que d'autres personnes pourraient le voir et conclure qu'ils éprouvaient des difficultés financières. Certains participants ont suggéré d'utiliser un langage plus neutre et moins émotif dans l'aimant.

ANNEXES

QUESTIONNAIRE DE SÉLECTION

Canada Student Loan Program Screener

Note to recruiter: When terminating someone, say: ***Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.***

Hello, I'm _____ from R.I.S. Christie, a marketing research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, specifically for a department called Human Resources and Social Development Canada, formerly known as HRDC.

May I please speak with **[name from list]**.

When you have the person on the line, re-introduce yourself as necessary, and continue.

This research project is about the Canada Student Loans Program. We are phoning to invite people who have received a loan under the Canada Student Loans Program to participate in a discussion group. You will be shown some draft communication materials on loan repayment, and asked for your opinions. The goal of the project is to help improve communication of information about Canada Student Loan repayment.

Your participation is completely voluntary, but would be extremely helpful. If you choose not to participate, this decision will not adversely affect you in any way. This information is being collected under the authority of the *Department of Human Resources and Skills Development Act* and will be administered in accordance with the *Privacy Act* and other applicable privacy laws.. The full names of participants will not be provided to the government or any other third party. May I continue? **(If "no", thank and terminate)**

I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the type of people we are looking for in this research this will only take a few minutes.

0) **Record gender:**

Male	1
Female	2

→ **Monitor quotas**

1) According to the information we were given, you received a student loan under the Canada Student Loans Program. Is that true?

Yes	1
No	2

→ **Thank and terminate**

2) Are you currently attending school full or part-time?

Yes	1
No	2

→ **Thank and terminate**

3) Do you, or does anyone in your household, work in any of the following areas? **(Read list)**

	No	Yes	
A marketing research firm	( )	( )	
A magazine or newspaper	( )	( )	
The federal government (if Human Resources and Social Development Canada, check "yes", otherwise check "no")	( )	( )	
A radio or television station	( )	( )	**If "yes" to any,**
A public relations company	( )	( )	**thank and terminate**
A Bank or Trust Company	( )	( )	
A company that provides advice or services related to student loans	( )	( )	
A Provincial Student Financial Assistance Program	( )	( )	

4) Within the last 6 months, did receive in the mail documents about your Canada Student Loan, that you signed and returned? **(Note to recruiter: the signed documents would have been sent to the National Student Loan Service Centre, but the recruit may not recall the name of this organization)**

Yes 1
No 2 ⟶ **Thank and terminate**

5) Have you started repaying the loan you received under the Canada Student Loans Program?

Yes 1
No 2

6a) Are you currently in the paid labour force?

Yes 1
No 2 ⟶ **Go to Invitation**

6b) And what is your occupation -- that is, the type of work you do and the type of company you work for?

_____ _____

(Type of work) **(Type of company)**

(Check against exclusions in Q.3)

Invitation

Thank you. We would like to invite you to participate in one of our group discussions. Refreshments will be provided, and you will be paid $80 for your participation. The discussion will last 2 hours and 15 minutes, and will be held:

[List of places/dates/times]

Someone from our office will be calling you back to confirm these arrangements. Could I please have your name and phone number where we can reach you during the evening and during the day?

Name: _____

Address: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

The information regarding this research may be requested from HRSDC under the Access to Information Act. The project name is "CSLP Consolidation Packages." Instructions for making formal requests are provided in the publication Info Source, copies of which are located in local Service Canada Centres or at the following Internet address: http://infosource.gc.ca/.

MATÉRIEL DE DISCUSSION

Consolidation Package Discussion Agenda

1) Introduction (10 minutes)

a) **Introduce self, and explain purpose of research:** This research is being sponsored by the Government of Canada. It is a research project about the Canada Student Loans Program -- and one thing that all of you have in common is that you have had Canada Student Loans. As you know, around the time a person with a student loan leaves school, the student loan program sends documents in the mail about what to do to start repaying the loan. The Canada Student Loan Program is making some changes to these documents (the Consolidation package) sent before the first loan payment is due. They have created draft versions of the revised documents, and I am going to ask you to read them. The purpose is to find out if the documents are clear and easy to understand, and whether you think there should be any changes to the documents. The results of the research will be used to help identify ways of improving communication of information about student loan repayment.

b) **Review group discussion procedures:**

- -- Role of moderator
- -- No right or wrong answers
- -- Your participation is voluntary. This information is being collected under the authority of the *Department of Human Resources and Skills Development Act* and will be administered in accordance with the *Privacy Act* and other applicable privacy laws.. Your full names of participants will not be provided to the government or any other third party. In the report that will be written, no comments will be attributed to any one individual.
- -- Audio-taping
- -- Presence of observers involved in the administration and delivery of the Canada Student Loan Program, including people from the Government of Canada, the Provincial Government, and a company contracted to deliver services to borrowers
- -- Discussion to last 2 hours and 15 minutes

c) **Participant self-introductions:** first name only, how long ago left school

2) Participant review of documents (25 minutes)

- As I mentioned before, the Canada Student Loan Program is making some changes to the documents sent to a borrower before their first loan payment is due. There are four documents in total. I'm going to give you all four and ask you to look through all of them.

  When you are looking through the materials, I would like you to think back to the time after you left school and before your first loan payment was due. I'd like you to think about what you knew at that time about student loan repayment, and any questions or concerns you might have had about starting to repay your student loan. Please read the draft documents I give you from that point of view.

- Present scenario: You will see that some of the documents refer to a specific person. So, we have made up a person with a particular Canada student loan situation.

NS, AB, BC	ON
Name: Krista Lier	Name: May Leaf
Loan(s): 1 Canada Student Loan for a bit over $30,000	Loan(s): 1 Canada Student Loan for a bit over $7,000, and 1 Ontario Integrated Student Loan for a bit over $17,500

- I am going to give you all four documents at once, just as if they all arrived together in one envelope.

  I want you to review all four documents before we start talking about your opinions.

  As you are reading through each of the documents, I'd like you to make notes on things you like, as well as things you don't like or suggestions you may have for changes. For this purpose, I'm going to give you a green pen and a red pen. Use the green pen to underline or indicate parts you particularly like, and use the red pen to indicate any parts you have problems with or find difficult to understand. On each document, you must indicate at least one thing in green (something you like), and at least one thing in red (something you don't like, find confusing, or want to change).

  You can also write notes in the margins of each document, if you want, about things you think should be changed or clarified.

- I also have a questionnaire for you to complete after looking through the materials (pass out and review; don't worry about spelling/grammar)
- Also: Please do not talk with each other about your opinions until everyone is done reviewing the materials and completing the questionnaire.

3) Overall impressions (20 minutes)

a) Review answers to Q.1: What do you think are the most important messages they are trying to get across in this package of documents? Based on what you read, what if anything do they want you to do after receiving the package?

Probe: Does it clearly state that you are supposed to sign and return the form? If not, how could this message be more clearly presented?

b) The package of materials consisted of the *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form* (Agreement), and three other documents. Thinking about these three other documents, is the role of each one clear, and do they work well together as a group?

Probe: Considering all four documents as a whole, how would you compare this package of materials to the documents you received prior to when your first loan payment was due? Better/Same/Worse? Why?

c) Overall, considering all four documents as a whole, how would you rate this package in terms of clarity and providing information about loan repayment – would you say excellent, good, OK, not very good?

Q.2: What is the one most important improvement to make to the package of documents?

Are there any aspects of loan repayment about which the package of documents should have provided more information, or was it reasonably complete?

4) Review letter: *It's Time to Start Repaying Your Student Loan(s)* (20 minutes)

- What, if anything, did you particularly like?
- What, if anything, did you not like? Was there anything you found unclear or confusing about how it was written?

  What, if any, suggestions do you have for changes to the letter? (Probe) Is there anything more that should have been included in the letter?

- **Probes:**

  -- The second paragraph under *What you need to know* talks about the "Grace" period, and the interest that builds up during the grace period.

  How did you respond to Q.3 in the questionnaire (paying interest from grace period before first loan payment is due)?

5) Review *Step-By-Step Guide* (20 minutes)

- Overall, how did you feel about the *Step-By-Step Guide* – excellent, good, just OK, not very good?
- What, if anything, did you particularly like?
- What, if anything, did you not like? Was there anything you found unclear or confusing about how it was written?

  What, if any, suggestions do you have for changes to the *Step-By-Step Guide*? (Probe) Is there anything more that should have been included in the *Step-By-Step Guide*?

- **Probes:**

  -- The *Guide* talks about making changes to your Agreement.

  How did you respond to Q.4 (reducing monthly payment)?

  -- How did you respond to Q.6 (lump sum payment)?

6) Review *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form* (20 minutes)

- What, if anything, did you like or dislike? Was there anything you found unclear or confusing about how it was written or laid out?

  What, if any, suggestions do you have for changes?

- **Probes:**

  -- Loan summary at the top

  -- Understanding of: *Note: Lump sum and capitalized interest payments will be debited when this Agreement is received*

  -- Layout/clarity of the *Summary of Repayment Details* box

  -- Clarity of *Pre-Authorization Payment Plan Information*

  -- Signature block

7) Review *Having trouble paying back your loan* (20 minutes)

- Overall, how did you feel about this document that addresses the subject of what to do if you are having trouble paying back your loan – excellent, good, just OK, not very good?
- What, if anything, did you particularly like?
- What, if anything, did you not like? Was there anything you found unclear or confusing about how it was written?

  What, if any, suggestions do you have for changes? (Probe) Is there anything more that should have been included?

- **Probes:**

  -- How did you respond to Q.5: *Suppose you have not been able to get a job yet and you cannot afford to start making any student loan payments as of [FirstPayDate]. What would you do, based on the information provided in the documents? What would you do with the Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form?*

  Was the information provided on Interest Relief clear? Was there any other information that would have been helpful?

  -- The document refers to Revision of Terms. If you wanted to take advantage of this, what would you do?

  Is it clear that you can request a Revision of Terms on the Agreement?

  -- (Explain "magnet") What do you think of the magnet idea? Would you save the magnet and use it?

8) Wrap-up

Thank participants

Questionnaire

1) What do you think are the most important messages they are trying to get across in this package of documents? Based on what you read, what if anything do they want you to do after receiving the package?

2) What is the one most important improvement to make to the package of documents?

3) Suppose you want to pay the interest from the "Grace" period before the first loan payment is due. On the *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form*, please fill in the section for Loan Number 87654321 in red pen to do this.

Note:

- There is more than one "right" way to fill in the section to do this.
- If it is not clear how to fill in the section to do this, please make note on the Form of what is unclear

4) Suppose you cannot afford the $408.44 monthly payment shown on the Form, but you could afford to pay a lower amount each month. Please fill in the section for Loan Number 87654321 in green pen in a way that lowers your monthly payment.

Note:

- There is more than one "right" way to fill in the section to do this.
- If it is not clear how to fill in the section to do this, please make note on the Form of what is unclear

5) Suppose you have not been able to get a job yet and you cannot afford to start making any student loan payments as of the first payment due date. What would you do, based on the information provided in the documents? What would you do with the *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form?*

_____

_____

_____

_____

6) Suppose right after leaving school you got a great job and a big signing bonus. As a result, you have $5,000 that you want to use to pay down part of your student loan right away.

Based on what you have read in the documents, can you do this?

If you think you can, what would you do?

_____

_____

_____

_____

Questionnaire

1) What do you think are the most important messages they are trying to get across in this package of documents? Based on what you read, what if anything do they want you to do after receiving the package?

2) What is the one most important improvement to make to the package of documents?

3) Suppose for Loan Number 87654321 you want to pay the interest from the "Grace" period before the first loan payment is due. On the *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form*, please fill in the section for Loan Number 87654321 to do this.

Note:

- There is more than one "right" way to fill in the section to do this.
- If it is not clear how to fill in the section to do this, please make note on the Form of what is unclear

4) Suppose for Loan Number 12345678 you cannot afford the $233.10 monthly payment shown on the Form, but you could afford to pay a lower amount each month. Please fill in the section for Loan Number 12345678 in a way that lowers your monthly payment.

Note:

- There is more than one "right" way to fill in the section to do this.
- If it is not clear how to fill in the section to do this, please make note on the Form of what is unclear

5) Suppose you have not been able to get a job yet and you cannot afford to start making any student loan payments as of the first payment due date. What would you do, based on the information provided in the documents? What would you do with the *Consolidated Student Loan Agreement and Repayment Form?*

_____

_____

_____

_____

6) Suppose right after leaving school you got a great job and a big signing bonus. As a result, you have $5,000 that you want to use to pay down part of your student loan right away.

Based on what you have read in the documents, can you do this?

If you think you can, what would you do?

_____

_____

_____

_____

ÉBAUCHE DE DOCUMENTATION RÉVISÉE: Version utilisée à Halifax, Calgary, Vancouver

National Student Loans Service Centre
P.O. Box 4030
Mississauga, Ontario L5A 4M4

January 16, 2007

KRISTA C. LIER
123 BEST STREET
ANYWHERE NS B0R 1A2

Total Balance Owing: **$31,873.40**
Total Monthly Payment: **$408.44**

It's Time to Start Repaying Your Student Loan(s)

Dear KRISTA C. LIER,

Your student loan(s) become payable as of **3/1/2007**. It is important that you are aware of your repayment arrangements. Read the information provided in this letter. Review the details of your "Consolidated Student Loan Agreement" and then complete, sign and return it.

What we're asking you to do

You must sign Copy 1 of your Agreement and return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC) no later than **2/22/2007**. A postage paid envelope has been enclosed for your convenience. Copy 2 is for your records. Use the **"Step-by-Step Guide"** to assist you in completing your Agreement.

What you need to know

Your first payment (above) will be deducted on **3/31/2007** from the bank account indicated on your Agreement. Payment withdrawals will continue to be made from this account on the last day of each month. If this information is blank on your Agreement or if you wish to change the account shown, complete this in the Pre-Authorized Payment section or call the NSLSC for assistance.

Your six-month "Grace" period will end on **2/22/2007**. While you have not been required to make loan payments, this period is not interest free. The interest will be added to your principal balance, **or** you can pay the interest accrued on or before your first payment due date - **3/31/2007**. To pay the interest, choose this option on the Agreement or send the funds separately.

What you should remember

Missing payments will affect your credit rating. If you cannot start making your payment(s) now, or experience difficulty making payments in the future, contact the NSLSC to discuss options that may be available to you (such as Interest Relief, Revision of Terms and Debt Reduction in Repayment). Please note that you must sign and return your Agreement in order to qualify for these programs.

What to consider if you are still in school

If you are currently a full-time student you need to let us know immediately. If you don't advise us of your ongoing studies, you will be responsible for repaying your loan(s), including all the interest accumulated up to the date we receive your Confirmation of Enrolment. If you have student loan(s) with financial institutions, you must also inform them of your ongoing studies, otherwise these loan(s) will become repayable as well.

To confirm your enrolment, visit your school's financial aid office and complete the Confirmation of Enrolment form. Send the completed form to the NSLSC and/or the Financial Institution holding your loan. If we receive proof of your enrolment before **3/1/2007**, then there is no need to return the enclosed Agreement.

How to contact us

If you have any questions, you can contact us Monday to Friday, between 8:00 a.m. and 8:00 p.m. your local time.

☎ Toll free:	1 866 587-7452	(within North America)
	1 416 503-6670	(collect call outside North America)
	1 800 855-0511	(for the hearing impaired – TTY)
	1 866 587-7453	(fax within North America)

Visit **www.canlearn.ca** and register for NSLSC On-Line Services. Once registered, you can check your balance, view or print your statement, and change your address. Please ensure we have your current address and telephone number at all times so we can continue to provide you with important information about your loan.

How to Establish Your Repayment Arrangements

You can choose to repay your loan(s) using one of the following payment options

- Pre-Authorized Payment Plan
- Online or Telephone Banking
- Cheque or Money Order

It is important to note that if you do not indicate a preferred method of payment, we will automatically withdraw your monthly loan payments from the bank account shown on the enclosed Consolidated Student Loan Agreement.

Pre-Authorized Payment Plan

We encourage you to take advantage of the Pre-Authorized Payment Plan, where your payments are automatically withdrawn from your bank account every month. It is the easiest way to ensure your payments are made in full and on time. If you select this option, be sure to review the banking information on your *Consolidated Student Loan Agreement* to ensure that it is correct.

If no banking information has been provided on your *Agreement,* please complete it and attach a void cheque when you return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC). If you plan to have your loan payments withdrawn from another person's account, the name and signature of the account holder is required in the **Pre-Authorized Payment Plan Information section** of the agreement.

Online or Telephone Banking

You can also make your monthly student loan payments using your financial institution's online or telephone banking services. To arrange for this option, contact your financial institution or visit their Web site and add "National Student Loans Service Centre – Public Institutions Division" to your bill payment list. Use your loan number(s) as your account number(s).

Payment by Cheque or Money Order

If you prefer to send cheques or money orders, they should be made out to the **Receiver General for Canada** and sent to the NSLSC on or before your monthly payment due date. If you hold more than one loan with us, please state the different loan numbers and amounts to be applied to each loan in the memo section of the cheque or money order and include your personal account number on each cheque.

The National Student Loans Service Centre

STEP-BY-STEP GUIDE

1 Review Your Agreement

- ☐ Carefully read the attached Agreement. It contains the repayment details for your loans.
- ☐ Read the terms and conditions for repaying your loans, found on the back of the Agreement.
- ☐ If you have no changes to your Agreement, proceed to **Step 3**.

2 Change Your Agreement

- ☐ Customize your repayment terms. For example: you can decide to pay the grace period interest amount immediately; you can change your monthly payment or term; or you can make a one-time payment.
- ☐ Enter these changes on the Agreement. Be sure to review the related tips on this sheet first.

3 Sign Your Agreement

- ☐ Sign **Copy 1** of the Agreement (even if you are customizing your repayment).
- ☐ Use the enclosed postage-paid envelope to return your Agreement.
- ☐ Keep **Copy 2** for your records.

TIPS

Interest Rate Options

You have the option of selecting a fixed rate of interest of **Prime + 5.0%** on your student loans*. Choosing this option may increase your monthly payment amount that we've set for you. **NOTE:** Once you choose to fix your interest rate you **CANNOT** return to a floating rate option.

☐ This fixed rate option is not available on the Ontario portion of the Canada Child Integrated Student Loan.

Payment Amount and Terms

You can change your repayment terms by entering a new amount or term on your Agreement. Any changes to your payment amount or term will be confirmed in writing and will be followed by a new Consolidated Student Loan Agreement for you to sign and return.

Important! When your payment decreases, you will take longer to pay your loan back and will pay more interest over the life of your loan.

Lump Sum and Capitalized Interest Payments

If you choose to select these options on your Agreement, we will deduct these amounts directly from your bank account. If you prefer to make these payments on a specific date, you can make an internet banking payment at your convenience, or include a post-dated cheque with your signed and returned Agreement.

Get connected... manage your loan on-line using NSLSC on-line Services at www.canlearn.ca

- ✓Check your balance
- ✓Revise your repayment terms
- ✓Review your transaction history
- ✓Change your contact information

National Student Loans Service Centre

PLEASE TYPE OR PRINT IN BLOCK LETTERS
(Tolérance Bilingue/Disponible sur demande)

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

NATIONAL STUDENT LOANS SERVICE CENTRE P.O. BOX 4035 MISSISSAUGA, ONTARIO L5A 4M4 1 866 387-7452	DATE 1/16/2007
	PHONE NUMBER (BORROWER) 555 123-4567
Borrower's full legal name and address KRISTA C. LEE 123 BEST STREET ANYWHERE NS B0R 1A2	DATE OF BIRTH (DAY/MONTH/YEAR) 2/10/1978
	SIN 987 654 321

Total Monthly Payment:	$408.44	NOTE: LUMP SUM AND CAPITALIZED INTEREST PAYMENTS WILL BE DEBITED WHEN THIS AGREEMENT IS RECEIVED
Total Balance Owing:	$31,873.40	
First Payment Due Date:	3/31/2007	
Payment Frequency:	Monthly	

Change my Date To _____ (Month/ Day/ Year) This change will not be applied to your First Payment Due Date.

The first monthly payment for all your loans is due on 01/03/2007. Interest will be calculated at a floating interest rate of Prime + 2.5%. Prime is currently 6.00%. If you prefer a Fixed Interest Rate of Prime + 5%, please contact us.

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada Student Loan

Loan Number: 87654321 — Enter or circle your choice

Principal Balance:	$30,584.25		
Capitalized Interest:	$1,289.15	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	**Yes / No**
Principal plus Capitalized Interest:	$31,873.40		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$
		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$408.44	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period:	114 months	Change my Term	months

PRE-AUTHORIZATION PAYMENT PLAN INFORMATION

Bank: 002 - Bank of Nova Scotia
Transit: 10074 Account: 7654321

☐ I do not wish to use the Pre-Authorized Payment Plan for my student loan payments.
Payments are to be made payable to the Receiver General for Canada.

☐ Please set me up on pre-authorized payment/change my Payment Account Information to (please attach a void cheque):

Bank _____ Transit _____ Account _____

Name and Signature of account holder if not the borrower named on this Agreement.

Printed Name _____ Signature _____

IMPORTANT: ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT OF YOUR STUDENT LOANS ARE SET OUT ON THE REVERSE OF THIS DOCUMENT. PLEASE READ THEM CAREFULLY BEFORE SIGNING THIS FORM. YOUR SIGNATURE ON THIS DOCUMENT MEANS YOU HAVE ACCEPTED ALL THE TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT AND AGREE TO REPAY YOUR LOAN IN ACCORDANCE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS.

SIGNATURE

_____
DATE (Day / Month / Year)

Please return a **signed copy** of this Consolidation Agreement to the National Student Loans Service Centre **no later than 5 days prior to your consolidation date** (the last day of the sixth month after the month in which you ceased to be a full-time student).

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Having trouble paying back your loan?

If you're having trouble finding employment or find it difficult to repay your canada student loan or integrated student loans, help is available.

Reduce your payment

If you're unable to pay back your loan in the monthly payment amount and time outlined in your Consolidated Student Loan Agreement, **Revision of Terms** can help you decrease your monthly repayment amount by extending the amount of time it will take you to pay back your loan. For example, a $xx payment over x months can become a $xx payment of x months.

Don't pay for 6 months

If you're temporarily unable to repay your government student loans because you're unemployed or not earning much money, you may be eligible for **Interest Relief**. During periods of Interest Relief, you are **not** required to make payments on either the monthly interest or the outstanding principal of your loan. The Government(s) will make interest-only payments on your loan for you. You can apply for Interest Relief even if you have already missed payments on your loan.

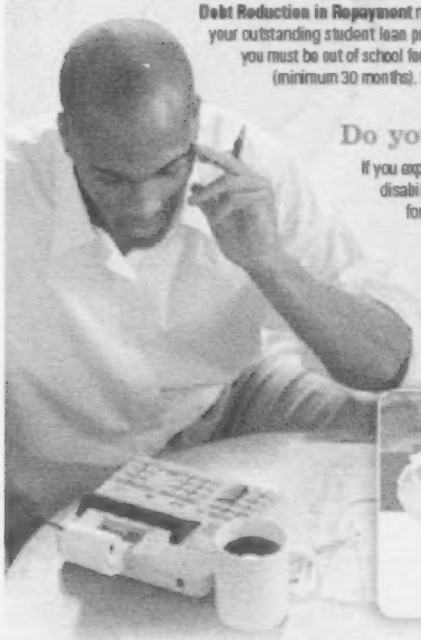
Decrease your debt

Debt Reduction in Repayment may be of assistance if you face exceptional long-term financial difficulty. It will reduce your outstanding student loan principal and lower your monthly loan payments. Generally, in order to be eligible, you must be out of school for at least five years and you must have exhausted all available periods of Interest Relief (minimum 30 months). If eligible, your first reduction for your Canada Student Loan could be up to $10,000.

Do you have a permanent disability?

If you experience exceptional financial difficulty repaying your student loans due to a permanent disability, you may qualify for the **Permanent Disability Benefit**, which allows for the forgiveness of your Canada Student Loan and/or your integrated Saskatchewan, New Brunswick or Newfoundland and Labrador student loans.

All of these measures are designed to help you make it easier to pay back your student loan. To learn more about them, please visit canlearn.ca or call the National Student Loans Service Centre at the toll-free number below to speak with an expert.



Student Loans?
Don't Panic!

Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (within North America)
TTY: 1-XXX-XXX-XXXX
Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (outside N.A. + country code)

IMPORTANT: If your student loan is from before August 1, 2000 you will need to speak to someone at the financial institution (bank, credit union or caisse populaire) that currently holds your loan. Please visit your local branch for more information.

Canada
XX-XXX-XX-XX

ÉBAUCHE DE DOCUMENTATION RÉVISÉE: Version utilisée à Toronto

National Student Loans Service Centre
P.O. Box 4030
Mississauga, Ontario L5A 4M4

January 16, 2007

MAY P. LEAF
123 BEST STREET
ANYWHERE ON K1A 1A2

Total Balance Owing: **$25,587.50**
Total Monthly Payment: **$326.68**

It's Time to Start Repaying Your Student Loan(s)

Dear «Name»,

Your student loan(s) become payable as of **3/1/2007**. It is important that you are aware of your repayment arrangements. Read the information provided in this letter. Review the details of your "Consolidated Student Loan Agreement" and then complete, sign and return it.

What we're asking you to do

You must sign Copy 1 of your Agreement and return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC) no later than **2/22/2007**. A postage paid envelope has been enclosed for your convenience. Copy 2 is for your records. Use the "**Step-by-Step Guide**" to assist you in completing your Agreement.

What you need to know

Your payment(s) (above) will be deducted on **3/31/2007** from the bank account indicated on your Agreement. Payment withdrawals will continue to be made from this account on the last day of each month. If this information is blank on your Agreement or if you wish to change the account shown, complete this in the Pre-Authorized Payment section or call the NSLSC for assistance.

Your six-month "Grace" period will end on **2/22/2007**. While you have not been required to make loan payments, this period is not interest free. The interest will be added to your principal balance, **or** you can pay the interest accrued on or before your first payment due date - **3/31/2007**. To pay the interest, choose this option on the Agreement or send the funds separately.

What you should remember

Missing payments will affect your credit rating. If you cannot start making your payment(s) now, or experience difficulty making payments in the future, contact the NSLSC to discuss options that may be available to you (such as Interest Relief, Revision of Terms and Debt Reduction in Repayment). Please note that you must sign and return your Agreement in order to qualify for these programs.

What to consider if you are still in school

If you are currently a full-time student you need to let us know immediately. If you don't advise us of your ongoing studies, you will be responsible for repaying your loan(s), including all the interest accumulated up to the date we receive your Confirmation of Enrolment. If you have student loan(s) with financial institutions, you must also inform them of your ongoing studies, otherwise these loan(s) will become repayable as well.

To confirm your enrolment, visit your school's financial aid office and complete the Confirmation of Enrolment form. Send the completed form to the NSLSC and/or the Financial Institution holding your loan. If we receive proof of your enrolment before **3/1/2007**, then there is no need to return the enclosed Agreement.

How to contact us

If you have any questions, you can contact us Monday to Friday, between 8:00 a.m. and 8:00 p.m. your local time.

☎ Toll free:	1 866 587-7452	(within North America)
	1 416 503-6670	(collect call outside North America)
	1 800 855-0511	(for the hearing impaired – TTY)
	1 866 587-7453	(fax within North America)

Visit **www.canlearn.ca** and register for NSLSC On-Line Services. Once registered, you can check your balance, view or print your statement, and change your address. Please ensure we have your current address and telephone number at all times so we can continue to provide you with important information about your loan.

How to Establish Your Repayment Arrangements

You can choose to repay your loan(s) using one of the following payment options

- Pre-Authorized Payment Plan
- Online or Telephone Banking
- Cheque or Money Order

It is important to note that if you do not indicate a preferred method of payment, we will automatically withdraw your monthly loan payments from the bank account shown on the enclosed Consolidated Student Loan Agreement.

Pre-Authorized Payment Plan

We encourage you to take advantage of the Pre-Authorized Payment Plan, where your payments are automatically withdrawn from your bank account every month. It is the easiest way to ensure your payments are made in full and on time. If you select this option, be sure to review the banking information on your *Consolidated Student Loan Agreement* to ensure that it is correct.

If no banking information has been provided on your *Agreement*, please complete it and attach a void cheque when you return it to the National Student Loans Service Centre (NSLSC). If you plan to have your loan payments withdrawn from another person's account, the name and signature of the account holder is required in the **Pre-Authorized Payment Plan Information section** of the agreement.

Online or Telephone Banking

You can also make your monthly student loan payments using your financial institution's online or telephone banking services. To arrange for this option, contact your financial institution or visit their Web site and add "National Student Loans Service Centre – Public Institutions Division" to your bill payment list. Use your loan number(s) as your account number(s).

Payment by Cheque or Money Order

If you prefer to send cheques or money orders, they should be made out to the **Receiver General for Canada** and sent to the NSLSC on or before your monthly payment due date. If you hold more than one loan with us, please state the different loan numbers and amounts to be applied to each loan in the memo section of the cheque or money order and include your personal account number on each cheque.

The National Student Loans Service Centre

STEP-BY-STEP GUIDE

1 Review Your Agreement

- ☐ Carefully read the attached Agreement. It contains the repayment details for your loans.
- ☐ Read the terms and conditions for repaying your loans, found on the back of the Agreement.
- ☐ If you have no changes to your Agreement, proceed to **Step 3**.

2 Change Your Agreement

- ☐ Customize your repayment terms. For example: you can decide to pay the grace period interest amount immediately; you can change your monthly payment or term; or you can make a one-time payment.
- ☐ Enter these changes on the Agreement. Be sure to review the related tips on this sheet first.

3 Sign Your Agreement

- ☐ Sign **Copy 1** of the Agreement (even if you are customizing your repayment).
- ☐ Use the enclosed postage-paid envelope to return your Agreement.
- ☐ Keep **Copy 2** for your records.

TIPS

Interest Rate Options

You have the option of selecting a fixed rate of interest of **Prime + 5.0%** on your student loans*. Choosing this option may increase your monthly payment amount that we've set for you. **NOTE:** Once you choose to fix your interest rate you **CANNOT** return to a floating rate option.

* The fixed rate option is not available on the Ontario portion of the Canada-Ontario Integrated Student Loan.

Payment Amount and Terms

You can change your repayment terms by entering a new amount or term on your Agreement. Any changes to your payment amount or term will be confirmed in writing and will be followed by a new Consolidated Student Loan Agreement for you to sign and return.

Important! When your payment increases, you will pay more to pay your loan back and will pay more interest over the life of your loan.

Lump Sum and Capitalized Interest Payments

If you choose to select these options on your Agreement, we will deduct these amounts directly from your bank account. If you prefer to make these payments on a specific date, you can make an internet banking payment at your convenience, or include a post-dated cheque with your signed and returned Agreement.

Get connected... manage your loan on-line using NSLSC on-line Services at **www.canlearn.ca**

- ✓ **Check your balance**
- ✓ **Revise your repayment terms**
- ✓ **Review your transaction history**
- ✓ **Change your contact information**

National Student Loans Service Centre

PLEASE TYPE OR PRINT IN BLOCK LETTERS
(Veuillez dactylographier ou écrire en lettres moulées)

CONSOLIDATED STUDENT LOAN AGREEMENT AND REPAYMENT FORM

NATIONAL STUDENT LOANS SERVICE CENTRE P.O. BOX 4030 MISSISSAUGA, ONTARIO L5A 4M4 1 888 815-4514	DATE 1/16/2007
	PHONE NUMBER (BORROWER) 555 123-4567
Borrower's full legal name and address MAY P. LEAF 123 BEST STREET ANYWHERE ON K1A 1A2	DATE OF BIRTH (DAY/MONTH/YEAR) 2/10/1978
	SIN 987 654 321

Total Monthly Payment:	$326.68
Total Balance Owing:	$25,587.50
First Payment Due Date:	3/31/2007
Payment Frequency:	Monthly

NOTE: LUMP SUM AND CAPITALIZED INTEREST PAYMENTS WILL BE DEBITED **WHEN THIS AGREEMENT IS RECEIVED**

Change my Date To _____ (Day / Month / Year) This change will not be applied to your First Payment Due Date.

The first monthly payment for all your loans is due on 01/03/2007. Interest will be calculated at a floating interest rate of Prime + 2.5%.
Prime is currently 6.00%. If you prefer a Fixed Interest Rate of Prime + 5%, please contact us.
If you have a Canada-Ontario Integrated Student Loan, the floating interest rate on the Ontario portion of your loan will be calculated at Prime + 1%.

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada Student Loan

Loan Number: 87654321

Principal Balance:	$7,007.42		Enter or circle your choice
Capitalized Interest:	$295.37	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	**Yes / No**
Principal plus Capitalized Interest:	$7,302.79		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$
		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$93.58	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period:	114 months	Change my Term:	months

SUMMARY OF REPAYMENT DETAILS: Canada – Ontario Integrated Student Loan

Loan Number: 12345678

Principal Balance:	$17,555.81		Enter or circle your choice
Capitalized Interest:	$728.90	**Pre-Authorized Pay the Capitalized Interest Now:**	**Yes / No**
Principal plus Capitalized Interest:	$18,284.71		
Outstanding Interest Owing:	$0	**Make a lump sum payment of:**	$
		Change only one (we will automatically adjust the other)	
Monthly Payment Amount:	$233.10	Change My Payment Amount:	$
Amortization Period:	114 months	Change my Term:	months

PRE-AUTHORIZATION PAYMENT PLAN INFORMATION

Bank: 004 – TD Canada Trust
Transit: 01976 Account: 7654321

☐ I do not wish to use the Pre-Authorized Payment Plan for my student loan payments.
Payments are to be made payable to the Receiver General for Canada.

☐ Please set me up on pre-authorized payment/change my Payment Account Information to (please attach a void cheque):

Bank _____ Transit _____ Account _____

Name and Signature of account holder if not the borrower named on this Agreement:

Printed Name: _____ Signature: _____

IMPORTANT: ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT OF YOUR STUDENT LOANS ARE SET OUT ON THE REVERSE OF THIS DOCUMENT. PLEASE READ THEM CAREFULLY BEFORE SIGNING THIS FORM. YOUR SIGNATURE ON THIS DOCUMENT MEANS YOU HAVE ACCEPTED ALL THE TERMS AND CONDITIONS OF REPAYMENT AND AGREE TO REPAY YOUR LOAN IN ACCORDANCE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS.

SIGNATURE

_____
DATE (Day / Month / Year)

Please return a **signed copy** of this Consolidation Agreement to the National Student Loans Service Centre **no later than 5 days prior to your consolidation date** (the last day of the sixth month after the month in which you ceased to be a full-time student).

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Having trouble paying back your loan?

If you're having trouble finding employment or find it difficult to repay your canada student loan or integrated student loans, help is available.

Reduce your payment

If you're unable to pay back your loan in the monthly payment amount and time outlined in your Consolidated Student Loan Agreement, **Revision of Terms** can help you decrease your monthly repayment amount by extending the amount of time it will take you to pay back your loan. For example, a $xx payment over x months can become a $xx payment of x months.

Don't pay for 6 months

If you're temporarily unable to repay your government student loans because you're unemployed or not earning much money, you may be eligible for **Interest Relief.** During periods of Interest Relief, you are **not** required to make payments on either the monthly interest or the outstanding principal of your loan. The Government(s) will make interest-only payments on your loan for you. You can apply for Interest Relief even if you have already missed payments on your loan.

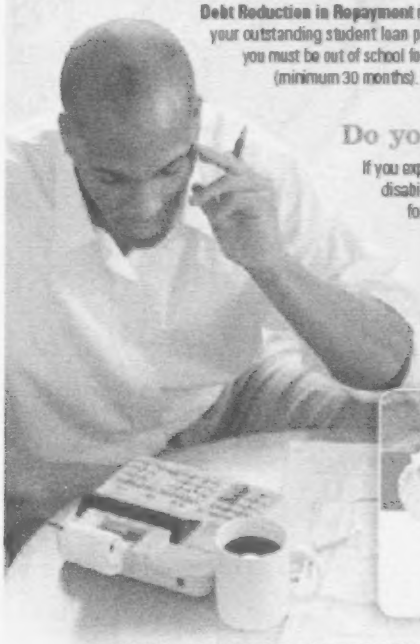
Decrease your debt

Debt Reduction in Repayment may be of assistance if you face exceptional long-term financial difficulty. It will reduce your outstanding student loan principal and lower your monthly loan payments. Generally, in order to be eligible, you must be out of school for at least five years and you must have exhausted all available periods of Interest Relief (minimum 30 months). If eligible, your first reduction for your Canada Student Loan could be up to $10,000.

Do you have a permanent disability?

If you experience exceptional financial difficulty repaying your student loans due to a permanent disability, you may qualify for the **Permanent Disability Benefit,** which allows for the forgiveness of your Canada Student Loan and/or your integrated Saskatchewan, New Brunswick or Newfoundland and Labrador student loans.

All of these measures are designed to help you make it easier to pay back your student loan. To learn more about them, please visit canlearn.ca or call the National Student Loans Service Centre at the toll-free number below to speak with an expert.



Student Loans? Don't Panic!

Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (within North America)
TTY: 1-XXX-XXX-XXXX
Toll Free: 1-XXX-XXX-XXXX (outside N.A. + country code)

IMPORTANT: If your student loan is from before August 1, 2000 you will need to speak to someone at the financial institution (bank, credit union or caisse populaire) that currently holds your loan. Please visit your local branch for more information.

Canada
XX-XXX-XX-XX